



# Informe de Actualidad Laboral Nº1

## Una mirada a la figura del teletrabajo

Noviembre  
**2011**



Dirección del  
Trabajo

Gobierno de Chile



Informe de  
Actualidad Laboral  
N°1

**Una mirada  
a la figura del teletrabajo**

Gabriela Morales Varas  
Katy Romanik Foncea

Noviembre  
**2011**

Esta es una publicación de la Dirección del Trabajo, noviembre 2011

Registro de Propiedad Intelectual: 211.686

ISBN: 978-956-7978-07-6

Diseño:

Gráfica Metropolitana

[contacto@graficametropolitana.cl](mailto:contacto@graficametropolitana.cl)

Este trabajo corresponde al primer informe de actualidad laboral elaborado por la Unidad de Investigación del Departamento de Estudios, de la Dirección del Trabajo, y responde a un nuevo formato de publicación destinado a presentar –en forma breve, esquemática y sencilla en el lenguaje– la información que existe disponible sobre un tema laboral actualmente en discusión o análisis, a fin de aportar información resumida y actualizada sobre sus aspectos principales. En consecuencia, este documento busca sistematizar las materias de que trata, de manera tal que sea de utilidad para los usuarios del Servicio en general.

En el caso del teletrabajo, la existencia de un proyecto de ley actualmente en tramitación en el Congreso y la expansión que, según algunos expertos, estaría teniendo en Chile esta modalidad de trabajo, motivan la realización de esta primera publicación.

Se espera realizar en forma anual al menos tres publicaciones, las cuales estarán disponibles para todo público en el sitio web institucional: [www.dt.gob.cl](http://www.dt.gob.cl).

# Introducción

---



El Teletrabajo ha sido uno de los temas que –desde hace tiempo– se debate en el marco de la creación de trabajo y la definición de su protección. Si bien la puesta en práctica del teletrabajo como alternativa laboral aún aparece poco extendida en Chile, existe cierto conocimiento de esta modalidad que, a merced de la extensión de las redes informáticas y tecnológicas, ha alcanzado un mayor auge en el marco del desarrollo empresarial mediante formas de trabajo a distancia.

Esta figura se ha visto envuelta en el último tiempo en discusiones en torno a su potencialidad como alternativa laboral. Por una parte, se ha sostenido que propiciaría el aislamiento y la descolectivización de los teletrabajadores. Por otra, se ha señalado que constituye una oportunidad laboral para las personas que ejercen profesiones liberales, como también para aquellas con escasa posibilidad de inserción efectiva en el mercado del trabajo como mujeres, jóvenes y personas con discapacidad. En este último sentido, esta figura también ha sido objeto de críticas por algunos por su carácter eventualmente discriminador hacia mujeres con hijos –principal foco objetivo del teletrabajo–, aludiendo a una vuelta atrás al relegar a la mujer a las labores domésticas y al ámbito de la reproducción.

En el presente artículo se realiza una breve mirada a la historia de la figura del teletrabajo, su concepto, características y modalidades, la regulación legal en Chile y las principales ventajas y desventajas que presenta sobre las condiciones laborales y que, por lo general, se han señalado sobre esta nueva modalidad de trabajo, la cual emerge como uno de los nuevos perfiles que presentan las nuevas formas de actividad laboral en el contexto de procesos de reestructuración productiva y de organización del trabajo en el mundo moderno.

# Un poco de historia

---

El origen del “telework” traducido como “teletrabajo” surge en Estados Unidos en los años 70’, con el físico Jack Nilles quien comenzó a pensar formas de optimizar los recursos no renovables debido a la crisis petrolera y el consecuente desabastecimiento. Es así que, siendo una de las principales preocupaciones el transporte y cómo llegar al trabajo, surge la idea de que “el trabajo fuera hacia el trabajador” y no al revés, apareciendo el teletrabajo como la solución al problema de la escasez de combustible, siendo beneficioso además para facilitar la descongestión vehicular y los niveles de contaminación ambiental.

Esta modalidad primero se denominó “*telecommuting*”, término inglés que significa “teledesplazamiento” o “teleconmutación”, y se refiere estrictamente a cambiar el desplazamiento cotidiano y diario al trabajo (el commuting) por las telecomunicaciones.

Sin embargo, en esa época, el desarrollo tecnológico no estaba lo suficientemente avanzado para que el teletrabajo fuera una realidad masiva y, solo 20 años después, su utilización se hizo más generalizada en Estados Unidos. En una primera etapa, el teletrabajo estaba reservado para los ejecutivos de las empresas y posteriormente, grandes empresas como, por ejemplo, IBM, quienes decidieron realizar proyectos pilotos extendidos a todos los trabajadores que quisieran probar esta modalidad.

El avance tecnológico de las décadas siguientes, la gran baja de los costos informáticos, la velocidad de las redes de comunicación y el uso masivo de *Internet* pusieron a disposición de millones de personas los recursos necesarios para el teletrabajo. Luego, miles y miles de trabajadores comenzaron a laborar desde sus hogares con un doble propósito: reducir costos y realizar un mejor aprovechamiento del tiempo libre<sup>1</sup>.

---

1 Galluser, Lía Pamela *Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral: El caso de la Teletraducción en Rosario*, tesis citada en [www.caminandoutopias.org.ar](http://www.caminandoutopias.org.ar)

# El concepto del teletrabajo, sus características y modalidades

---

A pesar de que no existe una definición única de lo que se entiende por teletrabajo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) lo define como *“cualquier trabajo efectuado en un lugar donde, lejos de las oficinas o talleres centrales, el trabajador no mantiene contacto personal con sus colegas, pero puede comunicarse con ellos a través de las nuevas tecnologías”*<sup>2</sup>.

Por su parte, la Asociación Española de Teletrabajo lo conceptualiza como *“el modo de realizar la actividad laboral utilizando las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC’s)”*. También como *“aquella actividad realizada fuera del espacio físico de la empresa que realiza un trabajo, ejerciendo sus conocimientos al servicio de la misma en régimen de contrato de plantilla, autónomo, o free lance, arrendamiento de servicios, etc.”*<sup>3</sup>.

Por lo tanto, se trataría de todas aquellas actividades profesionales desarrolladas a través de equipos informáticos que hacen uso del teletratamiento y la telecomunicación para enviar información en tiempo real al centro de trabajo, producción o servicios con el fin de generar un valor añadido a sus usuarios<sup>4</sup>.

---

2 Citado en Bustos, Andrea y Mazzo, Rodrigo. Artículo “Teletrabajo: Las tecnologías de la información transforman la forma de trabajar”. Sitio web del Congreso Nacional, [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl).

3 Ibid.

4 No-Luis y Caballero, III Congreso Iberoamericano de informática y Derecho, Volumen I, Mérida España. 1994.

En otras palabras, del producto de la unión de las redes de telecomunicaciones y los sistemas informáticos, nace lo que algunos llaman el *working-house* informático, teletrabajo o *e-work*, que en su concepción simple atañe a la actividad profesional desarrollada por teletrabajadores, que no están presentes físicamente en la empresa para la que trabajan, pero sí virtualmente a través del uso de tecnologías de información que se requieran para esto.

Con los procesos de tercerización y, específicamente de deslocalización, el trabajo a distancia, en términos amplios, ha cobrado mayor sentido y significación en el mercado laboral, donde las empresas ven el trabajo como un factor maleable y adaptable a las necesidades del capital, permitiéndoles con su uso optimizar la relación costo-beneficio, aminorando los riesgos y aumentando las utilidades.

La deslocalización se puede definir como “la externalización de servicios la cual no se da únicamente entre empresas pertenecientes a un mismo país, sino que también entre compañías de distinta nacionalidad”. De este modo, existen empresas que realizan servicios de *outsourcing* en el mercado local (*inshore*) y aquellas que exportan servicios hacia el extranjero, vale decir, que desarrollan *outsourcing* de servicios fuera del territorio donde los proveen, lo que se conoce como *offshore*. Un ejemplo de desarrollo de *offshoring* en nuestro país son las llamadas empresas de *call center*, donde las cifras hablan de una participación de las empresas bajo esta modalidad de alrededor de un 28%, siendo la cifra más baja en toda Latinoamérica<sup>5</sup>.

En este contexto, atendido que el término teletrabajo proviene de dos voces: tele y trabajo, cuya significación etimológica nos conduce a expresarlo –teniendo en cuenta que la raíz latina ‘tele’ denota distancia o lejanía–, como un trabajo ejecutado a distancia, el teletrabajo consistiría en un tipo de *offshoring* como una suerte

---

5 Benchmarking ACEC 2008-2009.

de deslocalización de funciones y labores fuera de las fronteras del centro de trabajo, la empresa, al centro doméstico, casa o bien, cualquier lugar que no sea la oficina, el taller o el tradicional lugar de trabajo, apoyadas en tecnologías que hacen posible el trabajo remoto o a distancia.

Ahora bien, todas estas definiciones no abordan el fenómeno del teletrabajo, más allá de señalarlo como una actividad que implica el uso de tecnologías y que se realiza en forma remota, lo cual es sumamente amplio, pues abarca formas que caen en la categoría de trabajo independiente y también de trabajo dependiente.

Se observa así que el espectro de situaciones que comprendería el término teletrabajo se va ampliando, a su vez que genera dificultades para determinar con claridad los elementos específicos que lo componen y que son necesarios diagnosticar para cubrir los vacíos legales que existen en torno a su protección y resguardo.

Pese a ello, y al hecho que existen diversos conceptos de teletrabajo, “es posible identificar elementos característicos de esta figura, como son<sup>6</sup>:

- Espacialidad: la prestación laboral se debe desarrollar en un lugar que no corresponde a aquellos en que normalmente se realiza el trabajo en las empresas. Así se afirma que el teletrabajo es una especie dentro del género del trabajo a domicilio.
- Uso de TIC's: el trabajo se desarrolla mediante la utilización preferente de la informática y de las telecomunicaciones. Éstas deben ser utilizadas no solamente como medio preferente del desarrollo del trabajo, sino también el medio de enlace con el empleador.

---

6 Yuri Sabaj, Ricardo. El teletrabajo. La nueva forma de trabajo. Lexis Nexis, Santiago, 2006, p.24 .

- Habitualidad: el teletrabajador debe realizar su trabajo, en la mayor parte del tiempo, de igual forma.
- Organización: la utilización de tecnologías como un nuevo modelo de organización del trabajo.

El sentido amplio de esta definición despliega las diversas modalidades en que se puede desenvolver el teletrabajo. En la bibliografía revisada no existe una clasificación única sobre éstas, sin embargo, las modalidades más recurrentes sobre la base de su ubicación geográfica, al tiempo de contratación y tipo de contratación, son:

- Teletrabajo desde el hogar o *telehomeworking*.
- Teletrabajo cercano al hogar: telecentros comunitarios y oficinas satélites.
- Teletrabajo en cualquier lugar: telecentros y *call centers*.
- Teletrabajo en diferentes lugares: nómada o móvil.
- Teletrabajo a través de países: transfronterizo (países vecinos) y *offshore* (países distantes).
- Teletrabajo permanente.
- Teletrabajo parcial o suplementario.
- Teletrabajador independiente o *self-employed*.
- Teletrabajador dependiente.

Sin embargo, se aprecian panoramas distintos respecto a las tendencias de aplicación de las diversas modalidades de teletrabajo en la Unión Europea y Norteamérica, que en Latinoamérica y El Caribe. Mientras que en Europa y Norteamérica el teletrabajo móvil y suplementario muestran tendencias de ascenso en su aplicación, el teletrabajo permanente y desde el hogar presentan efectos contrarios, además de configurarse nuevas modalidades y reinenciones del fenómeno (Bergum 2007); en cambio, en América Latina y El Caribe las modalidades más aplicadas son

el teletrabajo desde el hogar, los telecentros comunitarios, call centers y el teletrabajo transfronterizo u offshore (Di Martino 2004)<sup>7</sup>.

Atendidas las características que se han esbozado sobre el teletrabajo, es posible señalar que, evidentemente, no todas las actividades se pueden realizar mediante esta modalidad de trabajo. Aquellas ligadas a la generación, difusión, análisis y procesamiento de información, como tareas administrativas y de organización, servicios de traducción, programación y diseño, se perfilan como ámbitos propicios para el teletrabajo. Otro campo apto para su desarrollo son trabajos que tienen relación con una clientela local, por ejemplo, oficinas de información, ventas por correspondencia y por teléfono, etc.

Con todo, si bien en principio el teletrabajo parecía restringido a algunos sectores, hoy en día se ha extendido a las áreas de turismo, servicios financieros, servicios contables, servicios legales, entre otros. Podría aplicarse a cualquier actividad que pueda ser producida, promocionada o vendida a través de TIC's.

---

7 Gareca, Mariana; Verdugo, Rocío; Briones, José Luis y Vera, Aldo. *Salud ocupacional y teletrabajo*. Ciencia & Trabajo, año 9, número 25, julio/septiembre 2007. [www.cienciaytrabajo.cl](http://www.cienciaytrabajo.cl)

# La regulación del teletrabajo en Chile<sup>8</sup>

---

Los primeros antecedentes del teletrabajo se encuentran en el trabajo a domicilio, el cual tradicionalmente se ha considerado como una forma de trabajo dependiente puesto que *“el trabajador a domicilio no trabaja para sí, como el artesano o el pequeño industrial, sino para otros cumpliendo las directivas e instrucciones del dador del trabajo”*<sup>8</sup>. Esto fue así durante la vigencia del Código del Trabajo de 1931 y el Decreto Ley N° 2.200, de 1978, de acuerdo a los cuales el contrato a domicilio se consideraba un contrato de trabajo.

Sin embargo, esta situación sufrió cambios ya que, durante la década del 80', el trabajo a domicilio era considerado como una labor independiente. Mediante la Ley N° 18.018, de 1981, se incorporó un nuevo inciso al artículo 8° del Código del Trabajo, que disponía *“Tampoco dan origen a dicho contrato [el de trabajo] los servicios prestados en forma habitual en el propio hogar de las personas que los realizan o en un lugar libremente elegido por ellas, sin vigilancia, ni dirección inmediata del que los contrata”*, quedando, de este modo, los trabajadores a domicilio excluidos de la aplicación de la normativa laboral.

Luego, ya en 1993, esta situación fue revertida, al modificarse la norma citada por la Ley N° 19.250 que estableció, en lo pertinente,

---

8 En Europa, por su parte, un primer avance en torno a la protección del teletrabajo es aquella que contempla el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo (2002) que si bien se enmarca en Europa, tiene la importancia de ser el primero en reconocer la obligatoriedad de su cumplimiento en todos los países de la Unión Europea, a los que hay que agregar Noruega e Islandia y cuyas partes firmantes (CES, UNICE/UEAPME y CEEP) se han comprometido a su aplicación en los países representados. Este acuerdo marco regula, entre otros aspectos: la definición y campo de aplicación del teletrabajo, el carácter voluntario, las condiciones de empleo, la protección de datos, la vida privada, los equipamientos, la salud y la seguridad, la organización del trabajo, la formación, y los derechos colectivos, entre otros temas.

9 Gareis, K. y Kordey, N., *The spread of Telework 2005*, Bonn, 1999; ECaTT Consortium, *ECaTT Final Report*, Office for Publications of the European Communities, Luxemburgo, 2000.

que “no hacen presumir la existencia de contrato de trabajo los servicios prestados en forma habitual en el propio hogar de las personas que los realizan o en un lugar libremente elegido por ellas, sin vigilancia, ni dirección inmediata del que los contrata”. Así, el trabajo a domicilio vuelve a incorporarse a la protección del Código del Trabajo, aunque de manera limitada.

Ahora bien, la diferencia entre “trabajo a domicilio” y “teletrabajo” es la preponderancia de la informática y las telecomunicaciones en la ejecución del teletrabajo. Según José Luis Ugarte “el teletrabajo no se corresponde exactamente con el trabajo a domicilio, porque solo se exige que sea a distancia, fuera del lugar físico de la empresa que lo encarga, siendo irrelevante el lugar donde se haga...”<sup>10</sup>. En el caso de los trabajadores a domicilio, estos se caracterizan por recibir una remuneración pequeña e irregular, y carecen de todo tipo de beneficios relacionados con seguridad social, a diferencia de los teletrabajadores.

El reconocimiento expreso y específico del teletrabajo en la legislación nacional se produjo el 2001, mediante la dictación de la Ley N° 19.759. De acuerdo con el Mensaje Presidencial, contenido en el Boletín N° 2626-13, el Ejecutivo, consciente de las transformaciones del mercado de trabajo, de la estructura del empleo y de su organización, estimó necesario incorporar a la legislación diversas fórmulas contractuales de promoción del trabajo, entre las que se encontraba el trabajo efectuado desde lugares distintos del recinto empresarial a través de medios tecnológicos, el teletrabajo.

En consecuencia, se buscó regularizar el teletrabajo, entendiendo por tal, aquel que se desarrolla por trabajadores contratados para prestar sus servicios fuera del lugar de funcionamiento de la empresa, mediante la utilización de medios tecnológicos, como pueden ser los informáticos o de telecomunicaciones.

---

10 Bustos, Andrea y Mazzo, Rodrigo. Artículo “Teletrabajo: Las tecnologías de la información transforman la forma de trabajar”. Sitio web Biblioteca Congreso Nacional [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl)

A su vez, con la finalidad de armonizar la aplicación del Código del Trabajo con los restantes trabajadores que laboren en un lugar distinto de la empresa, aunque no sea mediante elementos de tecnología y comunicación avanzados, se derogó el inciso penúltimo del artículo 8º, que disponía *“No hacen presumir la existencia de contrato de trabajo los servicios prestados en forma habitual en el propio hogar de las personas que lo realizan o en un lugar libremente elegido por ellas, sin vigilancia, ni dirección inmediata del que los contrata.”*

De este modo, al aprobarse la Ley N° 19.759, nuestro Código del Trabajo recogió la figura del teletrabajo, toda vez que el inciso segundo de su artículo 22 reconoce la figura del trabajo desde el propio hogar o desde un lugar libremente elegido, limitándose a establecer que el personal afecto a esta modalidad de contratación se encuentra excluido de la limitación de la jornada. De igual forma, el trabajo a distancia realizado a través de medios informáticos o de telecomunicaciones se encuentra excluido de la mencionada limitación, conforme a lo dispuesto por el inciso cuarto del citado artículo.

Sin perjuicio de este reconocimiento, aún cuando existen empresas que cuentan con trabajadores que prestan sus servicios fuera del lugar de funcionamiento de la empresa, se ha advertido que existe una serie de vacíos que complican la aplicación de esta modalidad. En efecto, debido principalmente a la falta de una regulación más completa y acabada, esta especial forma de prestación de servicios no ha logrado situarse en forma importante en el mundo laboral de nuestro país; a pesar de las ventajas que tendría, supuestamente, en comparación a la relación laboral tradicional.

En este sentido, la discusión que actualmente se mantiene por aquellos concededores del teletrabajo es que el actual Código del Trabajo no recoge ampliamente esta modalidad, dejando de lado aspectos tales como la especificación de los tipos de contratos, cantidad de horas de trabajo, prevención de riesgos y accidentes laborales, incluso delitos informáticos, entre otros elementos,

no reconociendo su particularidad, dejando en vulnerabilidad los derechos de los teletrabajadores y a las empresas sin un marco de acción clara.

Es por eso que, luego del reconocimiento del teletrabajo, el legislador laboral ha buscado regular, esta nueva figura de empleo, encontrándose actualmente en tramitación un proyecto de ley que modificaría nuevamente el Código del Trabajo, agregando un nuevo Capítulo II al Título II del Libro I, que se denominaría “El Contrato de Trabajo a Distancia”<sup>11</sup>.

Dentro de los objetivos de este proyecto de ley, como se advierte en el Mensaje del Ejecutivo, contenido en el Boletín N° 7199-13, se encuentra el otorgar a los trabajadores que se desempeñan fuera del lugar de la empresa, sin que estén sujetos a control ni supervisión, un estatuto coherente y suficiente, que brinde protección jurídica a sus derechos laborales. Se busca establecer una normativa que permita al trabajador gozar de las prerrogativas de un contrato de trabajo de naturaleza especial; contando, además, con garantías en el ámbito del derecho colectivo y de la protección social. Lo anterior, resguardando debidamente a los trabajadores y compatibilizando su vida social y familiar con el desarrollo productivo y la competitividad de la empresa.

Para ello se tuvo en consideración, según se advierte del mismo mensaje, el proveer un mecanismo que facilite la incorporación de la mujer, los jóvenes, los adultos mayores y las personas con discapacidad al mundo laboral, como una forma de promover nuevas fuentes de trabajo, con un nuevo marco regulatorio que confiere certeza jurídica en el trato laboral, fomenta la inversión y la creación de nuevas fuentes de empleo, junto con contribuir al desarrollo económico.

---

11 A este proyecto de ley se le formularon indicaciones por parte del ejecutivo, mediante el oficio N° 614-358, de 1 de marzo de 2011, y se encuentra en su primer trámite constitucional, ante la H. Cámara de Diputados.

Los principales aspectos que aborda el proyecto de ley, son los siguientes<sup>12</sup>:

- a) **Adecuaciones a la legislación vigente:** modifica el artículo 22 del Código del Trabajo, disposición que regula la exención de cumplimiento del límite de jornada, pues dicha materia queda subsumida en el cuerpo del articulado que se propone.

Se elimina la actual mención que se hace al trabajo desde el domicilio en el inciso segundo del artículo 22 del Código del Trabajo y se complementa la referencia que la mencionada norma, en su inciso cuarto, efectúa al trabajo realizado preferentemente fuera del sitio de funcionamiento de la empresa por medio de elementos informáticos o de telecomunicaciones. Al respecto, dicha disposición subsiste, de manera que se siga aplicando a aquellas modalidades de trabajo, que no son reguladas por la nueva legislación.

- b) **Trabajo a Distancia:** Incorpora en el Código del Trabajo un nuevo contrato especial: el “*contrato de trabajo a distancia*”. Las características esenciales de este contrato se refieren a la prestación de servicios desde el hogar o desde otro lugar diferente al del establecimiento de la empresa o del empleador, libremente elegido por el trabajador o convenido entre las partes.

Además, la normativa propuesta permite congeniar las exigencias de la protección laboral con las de la flexibilidad. Es decir, se ha procurado que esta modalidad de contratación incorpore las normas básicas de protección jurídica de los derechos de los trabajadores y, a la vez, haga posible una adecuada flexibilización respecto del antiguo modelo contractual.

Por otro lado, la nueva regulación deja a resguardo aquellos vínculos que, por su naturaleza y características, no constituyen una relación laboral bajo dependencia y subordinación,

---

12 Mensaje N° 224-358, 20 de agosto 2010. Biblioteca Congreso Nacional, www.bcn.cl.

como lo son las realizadas por ciertos profesionales, técnicos y especialistas en el ejercicio libre de sus actividades.

Finalmente, la regulación de este contrato también tiene por objeto resguardar la vida familiar, intimidad y privacidad del trabajador. En efecto, los derechos antes mencionados impiden al empleador ingresar libremente al domicilio de sus dependientes y controlar todas las actividades que allí se realizan. Por ende, resulta indispensable adecuar la normativa sobre las condiciones en las que se deberán prestar los servicios a dicha realidad. En consecuencia, las condiciones de higiene y seguridad que deberán cumplir los trabajadores estarán contenidas en un decreto supremo del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, el que también será suscrito por el Ministerio de Salud.

- c) **Contenido del contrato especial:** las cláusulas del contrato, además de las menciones señaladas en el artículo 10 del Código del Trabajo, serán las siguientes:
1. El lugar de la prestación de los servicios, entendiéndose por tal, tanto el hogar como otro lugar elegido libremente por el trabajador o convenido por las partes.
  2. La determinación de la propiedad de los equipos o herramientas a utilizar en los servicios, y las condiciones de restitución, en caso de ser de propiedad del empleador.
  3. La determinación de los gastos, costos de operación, mantenimiento, reparación y distribución relacionados con esta modalidad de trabajo.
- d) **Jornada de trabajo:** El contrato de trabajo a distancia debe desarrollarse sin sujeción a los límites de la jornada tradicional (45 horas semanales distribuidas en cinco o seis días). Por consiguiente, se ha mantenido el tratamiento que en este aspecto otorga la actual legislación al trabajo realizado desde el hogar. Con todo, en caso de que el empleador exija

determinados horarios de conexión, se asegura un descanso mínimo de 10 horas continuas. Por otro lado, cabe destacar que en virtud de esta iniciativa se podrán pactar, en forma temporal o permanente, jornadas mixtas, durante las cuales se trabajará parcialmente en el hogar.

- e) **Descanso semanal y festivos:** La iniciativa establece una novedosa forma de hacer efectivo el descanso semanal, atendido el hecho que la jornada de trabajo no necesariamente será regular. Se propone que, a lo menos, el trabajador tenga un descanso continuo de 24 horas después de 144 horas. A su vez, en caso que los servicios deban necesariamente prestarse en días domingos o festivos, el descanso dominical podrá ser pactado, sea a través del otorgamiento de dos domingos de descanso en el mes calendario, o bien con el otorgamiento de 105 horas continuas de descanso que incluyan un sábado y domingo, de tal forma que la persona cuente con cuatro días continuos de descanso.
- f) **Maternidad:** El proyecto establece que las trabajadoras contratadas bajo esta modalidad de trabajo, gozan plenamente de los derechos contenidos en el Capítulo sobre protección a la maternidad del Código del Trabajo. Se consagra solo una modificación relativa a la normativa sobre salas cunas, en cuanto a que si la empresa mantiene en sus dependencias la referida sala cuna, la trabajadora tendrá derecho a ella, salvo que opte por el pago de dicho servicio.

El proyecto brevemente analizado en estas líneas, responde a la necesidad de adaptar la legislación laboral en forma gradual de acuerdo al desarrollo social y económico del país, que hace imperioso regular estas nuevas formas de relación laboral; sea que las labores a desarrollar bajo dependencia y subordinación sean desempeñadas en el propio hogar del trabajador, o en otro lugar libremente elegido por este último.

# La realidad práctica del teletrabajo en Chile

---

A modo de contextualizar este punto, debemos señalar, en primer lugar, que el teletrabajo es un fenómeno sobre el cual se cuenta con muy poca información en Chile, entre otras razones, por su escasa utilización en las empresas de nuestro país.

La Dirección del Trabajo no cuenta con información respecto a esta modalidad en sus registros administrativos ni en la Encuesta Laboral (Encla), donde se registra a los trabajadores a domicilio, categoría que incluye, como una modalidad más en su interior, a los teletrabajadores, pero no es posible pesquisar esa cantidad. Es más, al revisar las estadísticas que arroja la Encla, se aprecia un evidente subregistro de esta modalidad por parte de las empresas. Por lo tanto, la única fuente estadística disponible es la Encuesta Casen, de la cual se extrae la información que se analizará a continuación.

Es muy importante señalar que se trata de un grupo muy pequeño, por lo que los cruces que se presentan en los cuadros siguientes, **los que fueron elaborados por la Unidad Estadística de la DT sobre la base de datos de la Encuesta Casen 2009**, deben utilizarse con mucha cautela, pues el error muestral –al que está sujeta toda encuesta– es, con toda certeza, considerablemente elevado. De hecho, lo recomendable en términos estadísticos, es utilizar únicamente las cifras totales.

### Cuadro N° 1

Distribución de ocupados que trabajan en la modalidad de teletrabajo, según categoría ocupacional.

Categoría Ocupacional	Total	Distribución (%)
Trabajador por cuenta propia	1.105	26,3%
Empleado u obrero del sector privado	3.094	73,7%
<b>Total</b>	<b>4.199</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Mideplan, Encuesta Casen 2009

Elaboración: Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios

De acuerdo a las cifras del cuadro N° 1, 4.199 personas se emplean en la modalidad de teletrabajo según la Encuesta Casen 2009, lo que representa aproximadamente el 0,1% de los ocupados del país. Un 73.7% de ellos corresponde a trabajadores asalariados del sector privado.

### Cuadro N° 2

Distribución de ocupados que trabajan en la modalidad de teletrabajo, según sexo.

Sexo	Trabajador por cuenta propia	Empleado u obrero del sector privado	Total	Distribución (%)
Hombre	694	2.514	3.208	76,40%
Mujer	411	580	991	23,60%
<b>Total</b>	<b>1.105</b>	<b>3.094</b>	<b>4.199</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Mideplan, Encuesta Casen 2009

Elaboración: Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios

La distribución de los ocupados por sexo demuestra que los tres cuartos de éstos son de sexo masculino, refutando, en parte, la usual afirmación de que el teletrabajo es una actividad de preferencia femenina.

**Cuadro N° 3**

Cantidad de ocupados que trabajan en la modalidad de teletrabajo, según rama de actividad económica.

Rama de actividad económica	Trabajador por cuenta propia	Empleado u obrero del sector privado	Total	Distribución (%)
Agricultura, Caza y Silvicultura	7	42	49	1,2%
Explotación Minas y Canteras	-	53	53	1,3%
Industrias Manufactureras	-	224	224	5,3%
Construcción	51	419	470	11,2%
Comercio Mayor/Menor Restaurantes – Hoteles	283	576	859	20,5%
Transporte y Comunicaciones	147	450	597	14,2%
Establecimientos Financieros Seguros	588	931	1.519	36,2%
Servicios Comunes Sociales	29	399	428	10,2%
<b>Total</b>	<b>1.105</b>	<b>3.094</b>	<b>4.199</b>	<b>100%</b>

Fuente: Mideplan, Encuesta Casen 2009

Elaboración: Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios

Ya sea que consideremos a todos los ocupados o solo a los asalariados del sector privado, el teletrabajo se concentraría -tomando en cuenta las limitaciones ya señaladas de las cifras- en las ramas de establecimientos financieros y comercio, sumando alrededor del 56% de los trabajadores de esta modalidad. Mientras que las ramas donde menos se concentra la práctica del teletrabajo son la agricultura y minería, por razones obvias, aunque no se descarta el trabajo de tipo administrativo y ligado a las tecnologías computacionales, para el caso de los asalariados.

#### Cuadro N° 4

Cantidad de ocupados que trabajan en la modalidad de teletrabajo, según tamaño de la empresa.

¿Cuántas personas trabajan en total en esa empresa (en Chile)?	Trabajador por cuenta propia	Empleado u obrero del sector privado	Total	Distribución (%)
Una persona	1.101	25	1.126	26,8%
2 a 5 personas	-	296	296	7,0%
6 a 9 personas	-	446	446	10,6%
10 a 49 personas	-	583	583	13,9%
50 a 199 personas	-	654	654	15,6%
200 y más personas	-	859	859	20,5%
No sabe	4	231	235	5,6%
<b>Total</b>	<b>1.105</b>	<b>3.094</b>	<b>4.199</b>	<b>100%</b>

Fuente: Mideplan, Encuesta Casen 2009

Elaboración: Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios

Casi el cien por ciento de los trabajadores por cuenta propia se desempeñan como teletrabajadores independientes, demostrando no tener a cargo ningún empleado, ni contando con un socio o compañero asociado. Por su parte, los teletrabajadores asalariados se concentran aproximadamente en un cuarenta por ciento en establecimientos de tamaño mediano y grande.

#### Cuadro N° 5

Distribución de ocupados que trabajan en la modalidad de teletrabajo, por realización de otro trabajo o empleo (actividad u ocupación secundaria).

Realiza otra actividad u ocupación secundaria	Trabajador por cuenta propia	Empleado u obrero del sector privado	Total	Distribución (%)
Sí	177	183	360	8,6%
No	928	2.911	3.839	91,4%
<b>Total</b>	<b>1.105</b>	<b>3.094</b>	<b>4.199</b>	<b>100%</b>

Fuente: Mideplan, Encuesta Casen 2009

Elaboración: Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios

**Cuadro N° 6**

Distribución de ocupados que trabajan en la modalidad de teletrabajo, por temporalidad de su ocupación principal.

Temporalidad de ocupación principal	Trabajador por cuenta propia	Empleado u obrero del sector privado	Total	Distribución (%)
Permanente	784	2.482	3.266	77,8%
De temporada o estacional	64	42	106	2,5%
Ocasional o eventual	257	163	420	10,0%
A prueba	-	188	188	4,5%
Por plazo o tiempo determinado	-	219	219	5,2%
<b>Total</b>	<b>1.105</b>	<b>3.094</b>	<b>4.199</b>	<b>100%</b>

Fuente: Mideplan, Encuesta Casen 2009

Elaboración: Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios

En las situaciones que se muestran en los cuadros 5 y 6 se observa que la labor que realizan los teletrabajadores es prácticamente de dedicación exclusiva (91,4%) y permanente (77,8%). En el caso de los asalariados, el carácter “permanente” de su trabajo, supera en un ocho por ciento al de los trabajadores por cuenta propia, si se consideran los datos de su propia categoría.

### Cuadro N° 7

Distribución de ocupados que trabajan en la modalidad de teletrabajo, por horas trabajadas durante la semana.

Horas trabajadas a la semana	Trabajador por cuenta propia	Empleado u obrero del sector privado	Total	Distribución (%)
9	228	-	228	5,4%
12	7	-	7	0,2%
20	4	-	4	0,1%
25	183	-	183	4,4%
30	202	31	233	5,5%
35	-	14	14	0,3%
40	-	38	38	0,9%
42	283	163	446	10,6%
44	-	178	178	4,2%
45	-	1.555	1.555	37,0%
48	-	230	230	5,5%
50	-	293	293	7,0%
52	51	-	51	1,2%
55	-	56	56	1,3%
60	147	143	290	6,9%
70	-	-	-	0,0%
84	-	264	264	6,3%
99	-	125	125	3,0%
No sabe	-	4	4	0,1%
<b>Total</b>	<b>1.105</b>	<b>3.094</b>	<b>4.199</b>	<b>100%</b>

Fuente: Mideplan, Encuesta Casen 2009

Elaboración: Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios.

Como se aprecia en el cuadro N° 7, el 37% de los ocupados se concentra en la jornada de 45 horas semanales, existiendo una pequeña pero no despreciable proporción que dedica hasta 25 horas de trabajo semanales, representada en un diez por ciento, en su totalidad por trabajadores por cuenta propia.

Asimismo, en las franjas de más de 55 horas semanales de dedicación laboral, llama la atención la fuerte presencia del teletrabajador asalariado por sobre el autónomo, lo cual lleva a pensar que el

sistema de dependencia puede demandar más tiempo y disposición por el mismo hecho de la condición de subordinación, y que el trabajo llevado a cabo de manera independiente permite distribuir de manera más equitativa las horas que se trabajan.

#### Cuadro N° 8

Distribución de asalariados del sector privado que trabajan en la modalidad de teletrabajo, según existencia de contrato de trabajo.

En su trabajo actual principal ¿tiene contrato de trabajo?	Distribución	%
Firmó	2.700	87,3%
No tiene	363	11,7%
No se acuerda o no sabe si firmó contrato	31	1,0%
<b>Total</b>	<b>3.094</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Mideplan, Encuesta Casen 2009

Elaboración: Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios.

De la realidad particular del **sector asalariado**, el cuadro N° 8 muestra que la existencia de relación contractual entre el teletrabajador y su empleador es, en general, de tipo formal, existiendo un porcentaje no menor de teletrabajadores sin contrato alguno.

#### Cuadro N° 9

Distribución de asalariados del sector privado que trabajan en la modalidad de teletrabajo, según tipo de relación contractual.

En su actual empleo principal, su relación contractual es de tipo	Distribución	%
Plazo indefinido	2.458	79,4%
Plazo fijo	197	6,4%
Por obra, faena o servicio	267	8,6%
Servicios transitorios	172	5,6%
<b>Total</b>	<b>3.094</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Mideplan, Encuesta Casen 2009

Elaboración: Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios.

El tipo de relación contractual en su preferencia se observa en modalidad de plazo indefinido, sin embargo, las modalidades a plazo fijo, por obra o faena y servicios transitorios alcanza un 20,6%, lo cual no deja de impactar, ya que éste podría ir en aumento si se considera que en términos generales la esencia del teletrabajo, para que efectivamente cumpla el objetivo de su creación (conciliación vida familiar/vida laboral) podría desgajarse en “trozos” de tiempos orientados a la producción pero solo por un lapso determinado. Lo anterior en teoría, ya que el teletrabajo también podría tomar ribetes de trabajo permanente.

Lo anterior es reafirmado, si se consideran los datos del siguiente cuadro, los que señalan el tipo de jornada de los teletrabajadores, la cual es casi en su totalidad de un tipo de jornada completa.

**Cuadro N° 10**

Distribución de asalariados que trabajan en la modalidad de teletrabajo, por tipo de jornada de trabajo normal en que laboran.

Tipo de Jornada	Distribución	%
Jornada completa	2.937	94.90%
Jornada parcial	14	0.50%
Jornada prolongada	143	4.6%
<b>Total</b>	<b>3.094</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Mideplan, Encuesta Casen 2009

Elaboración: Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios.

### Cuadro Nº 11

Distribución de asalariados que trabajan en la modalidad de teletrabajo, por tipo de horario en que laboran.

Tipo de Horario	Distribución	%
Sólo diurna	1.888	61.0%
Rotativa o turnos	1.206	39.0%
<b>Total</b>	<b>3.094</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Mideplan, Encuesta Casen 2009

Elaboración: Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios.

El cuadro Nº 11, por su parte, muestra la distribución en que los teletrabajadores realizan de sus labores, y no sorprende que un 39% de éstos posea un horario de trabajo que se reparte rotativamente o en turnos, ya que los teletrabajadores tienen esa libertad de ajustar sus jornadas de trabajo en distintas franjas horarias.

### Cuadro Nº 12

Distribución de asalariados que trabajan en la modalidad de teletrabajo, por asistencia y modalidad de curso de capacitación laboral en el último año.

Temporalidad de ocupación principal	Distribución	%
Sí, a través de la empresa donde trabaja (o trabajó) financiado SENCE	57	1,8%
Sí, a través de la empresa donde trabaja (o trabajó) no financiado SENCE	690	22,3%
Sí, a través de un programa público de becas de capacitación	178	5,8%
Sí, otro medio	236	7,6%
No ha asistido	1.933	62,5
<b>Total</b>	<b>3.094</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Mideplan, Encuesta Casen 2009

Elaboración: Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios

Finalmente, y respecto de la capacitación entregada a los teletrabajadores, se observa que en términos proporcionales, 6 de cada 10 teletrabajadores no ha recibido ni ha asistido a ningún tipo de capacitación en el último año, mientras que un porcentaje cercano al 25% ha sido capacitado a través de la empresa que lo emplea.

De lo anterior se podría afirmar que el costo de la cualificación de los teletrabajadores corre principalmente por su propia cuenta, comprobando a su vez, una desventaja de esta modalidad de trabajo, en donde el grado de calificación puede por un lado, no existir en los teletrabajadores, o bien, depender absolutamente del propio trabajador.

Atendido que la expansión de los datos es realizada sobre una muestra bastante pequeña, es difícil aventurar un panorama claro y preciso de lo que ocurre actualmente en el teletrabajo como fenómeno laboral. Sin embargo, estos antecedentes colaboran de manera simple y más bien descriptiva a mostrar el panorama de lo que sucede, aportando con las restricciones del caso, en el conocimiento de una realidad laboral, desconocida prácticamente, pero relevante de ser planteada y estudiada más a fondo.

A continuación y para complementar los datos, se expondrán, de manera cualitativa algunas reflexiones acerca de las ventajas y desventajas que algunos expertos plantean sobre el teletrabajo, para más adelante, mostrar, a modo de casos ilustrativos, algunas experiencias de empresas y las condiciones de trabajo de teletrabajadores.



# Algunas ventajas y desventajas de esta modalidad

---

Hay quienes han postulado que, para las empresas, significaría de acuerdo a las circunstancias, la disminución de los costos fijos y variables, lo que implicaría reducción de gastos de mobiliario y materiales de oficina, ahorro de espacio físico, llamadas personales por teléfono, ahorro de energía eléctrica y térmica, y otros costos inherentes a la condición de un trabajador tradicional. Es decir, el teletrabajador asumiría los riesgos y costos de un emprendedor independiente estando al mismo tiempo subordinado y supervisado por la empresa que encarga el trabajo. Una figura, sin duda, compleja, con matices del trabajo subordinado, independiente, virtualizado y hasta subcontratado.

Según algunos analistas, el teletrabajo también conllevaría otras desventajas como el escaso contacto personal, donde se pierde el espacio de sociabilidad que se realiza en la oficina, empresa o localidad física del espacio de trabajo, es decir, el trabajador está desarticulado de su entorno social laboral y carente de ayuda inmediata en las actividades cotidianas. A la postre requerirá de grandes dosis de autodisciplina, autoorganización, sumando a todo esto la dificultad de participar en los objetivos de las empresas.

Asimismo, la escasa separación entre los tiempos de producción y el de la vida familiar y el ocio, traería consigo problemas de estrés psicológico haciendo del teletrabajo un nicho de precariedad y desprotección de la salud. Respecto de este último aspecto, el tema es que en la mayoría de las legislaciones nacionales en materia de salud y seguridad laboral no se incluyen políticas formales que contemplen a este tipo de trabajadores y postula que el contrato entre el empleado y la empresa debería abarcar

cuestiones tales como el entorno de trabajo y normas de seguridad y salud, entre otras. Los empleadores deberían inspeccionar el domicilio del trabajador (en una visita previamente acordada) para evaluar la ventilación del lugar, los riesgos de incendio, la ergonomía, la iluminación, etc.

Se plantea también que el teletrabajo, como forma de incluir al mercado a mujeres con hijos estaría más bien remarcando la discriminación inherente hacia éstas, negando el derecho a un trabajo digno con la apropiada legislación y protección, en síntesis, a un trabajo decente. Es decir, no se trata de incluir a medias, sino de hacer efectivos los derechos de no discriminación en el trabajo, así como de fomentar una vida laboral sana que no repercuta en la vida familiar invadiéndola y haciéndola más precaria.

Es por lo anterior que hay quienes han expresado un descontento hacia la legislación que contempla el teletrabajo, donde se cuestiona que más que un incentivo al uso de nuevas tecnologías y mejorar los empleos, el sistema se convertiría en una manera de disminuir los derechos de los trabajadores y hacer más precarios los empleos, sumándole a este, otro cuestionamiento; que el teletrabajo asomaría como subterfugio para la descolectivización de los trabajadores.

Comunidad Mujer ha sostenido que el trabajo a distancia no prosperará de manera significativa, *“si éste no se fomenta en el marco de una normativa integral y muy definida, lo cual significa que las reformas deben estructurarse de manera tal que estos nuevos modos de contrato concilien los intereses y necesidades de las partes, con el debido respeto a los principios e instituciones que dan forma a la legislación laboral (individual y colectiva), buscando así impedir la precarización y el aumento de las actuales brechas de inequidad”*<sup>13</sup>.

---

13 Caamaño, Eduardo y Bentancour, Andrea, *Trabajo a distancia: Desafío significativo*, Diario La Segunda, SECCIÓN Ideas-centros de estudios, 3 de febrero de 2011.

Desde la perspectiva contraria, hay quienes consideran esta modalidad laboral como bastante ventajosa para los trabajadores existiendo diversas razones para extender el teletrabajo, principalmente, para permitir el acceso a ella de personas discapacitadas y padres con hijos pequeños, especialmente mujeres.

Además, el teletrabajo entregaría un mayor equilibrio entre el trabajo y las obligaciones familiares, ahorro de dinero y tiempo al evitar desplazamientos, menor estrés laboral, se podría trabajar en empresas alejadas de la zona de residencia, etc.

Un experto en consultorías sobre las empresas de teletrabajo y promotor del mismo es Cristián Salazar, Ingeniero Informático, Universidad Austral de Chile y especialista en TIC's, quien ha estudiado el tema del teletrabajo durante años. Este académico plantea que el trabajo a distancia representa una favorable alternativa, viable, integral e innovadora de hacer frente a problemáticas como el desempleo, la efectiva integración de discapacitados, de desarrollar la flexibilidad y de integrar a jóvenes, tercera edad y mujeres con hijos al mundo laboral. Sin embargo, señala que para lograr proyectar el teletrabajo como algo más que una mera idea conceptual es necesario crear una “cultura del teletrabajo” que *“apunte a las competencias de transdisciplinidad y el trabajo colaborativo (...) ¿cómo podríamos tener una cultura del teletrabajo? Que las universidades y colegios apunten a las competencias de la auto-disciplina, de la transdisciplinidad y el trabajo colaborativo. Y al mismo tiempo necesitamos cuidar el lenguaje y la ortografía, y saber marketearse, porque la única relación que tienen los e-empleados es una página web”*<sup>14</sup>.

---

14 Salazar, Cristián. “El teletrabajo es una ventana que promueve la inclusión”. El portal de Teletrabajo en Chile.

Sin embargo, la adquisición de una cultura de teletrabajo supondría la tenencia de varios elementos previos: en primer lugar, una cultura bien instalada de protección laboral y social, y un resguardo efectivo de los derechos de los trabajadores. Debería además suponer la existencia de un desarrollo en la cultura organizacional de las empresas que mire más allá de la pura producción y la productividad: se debe consolidar un tipo de organización del trabajo cuyo accionar promueva y fortalezca el trabajo en conjunto entre empleadores y trabajadores, en base a pilares de tipo objetivo, como maquinarias, infraestructura, procesos, aspectos de conocimiento, como competencias laborales, factores propiamente de trabajo como contrato, jornada, remuneración, salud y seguridad, entre otras, y el aspecto subjetivo como son la confianza, la responsabilidad compartida, y la gestión de desempeño.



# Casos de teletrabajo en algunas empresas

---

El año 2007, la empresa **Nestlé Chile** fue reconocida entre las empresas más admiradas y con mayor compromiso social corporativo, lo que le valió una distinción por parte de la Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa), que agrupa a las empresas del sector industrial chileno y, que señaló el compromiso de Nestlé Chile con la responsabilidad social mediante programas continuos en beneficio de sus trabajadores, la comunidad y el medio ambiente.

Bernardita Varas, del Departamento de Asuntos Públicos de Nestlé Chile, indicó que una de las razones del otorgamiento del Premio Sofofa, fue que consideraron las medidas adoptadas por la empresa, orientadas a conciliar la vida familiar y laboral, como por ejemplo, el retorno gradual al trabajo de las madres con permiso de maternidad: *“Durante el primer mes trabajan medio día; en el segundo tienen un horario un poco más largo y al tercer mes se incorporan en jornada completa”*<sup>15</sup>. Además del sistema de horario flexible, la empresa puso en marcha un programa piloto de teletrabajo e incorporó a varios trabajadores discapacitados<sup>16</sup>.

**IBM**<sup>17</sup> inició en 1999 una reestructuración en la forma de trabajo, flexibilizando el horario para que sus trabajadores equilibran el trabajo, la familia y sus intereses, adoptando gradualmente el teletrabajo en la gestión del negocio.

---

15 Ver en: <http://www.tupatrocinio.com/noticia.cfm?noticia=489>

16 *Ibíd.*

17 Parisi, Mariana, El despegue del teletrabajo en Chile, 19 de Agosto de 2010. disponible en <http://www.infoweek.biz/la/2010/08/el-despegue-del-teletrabajo-en-chile/>

Mercedes Escala, gerente de compensaciones y beneficios para Latinoamérica de IBM, señala: “Entendimos que era importante mejorar nuestra productividad y ello partía por mejorar las condiciones de los trabajadores, por lo que les dimos la opción de comprimir la semana laboral de lunes a jueves, para tener el viernes libre. Asimismo, personalizamos los horarios y aquellos que preferían entrar más tarde y salir más tarde, o viceversa, así lo hicieron. También ofrecimos la posibilidad de trabajar desde la casa y de hacerlo a través del canal móvil”, agregando en lo que respecta a la productividad de los trabajadores, que ésta ha aumentado “en la medida que gastaban menos tiempo en movilizarse a la empresa, concentrándose en cambio mucho más en el cliente. El logro es que hemos registrado una mayor tasa de clientes satisfechos y hoy el 50% de la compañía está definida como empleado-móvil”<sup>18</sup>.

El resultado fue una reducción del 35% de los gastos operacionales de la empresa y una disminución considerable del ausentismo laboral.

En un reportaje del desaparecido diario La Nación Domingo, se expone el caso del gerente de **Kingston para Chile y Perú**, Francisco Silva. Esta empresa, cuya sede está en California, no tenía representación en nuestro país, y para ella era primordial tener un rostro visible en Chile. Su gerente, que trabaja hace 8 años con el sistema *home office*, señala: “*Las ventajas para mí son no bancarme la hora del taco y poder tener tiempo para llevar a mi hijo al doctor, acompañarlo en los paseos del colegio y ayudarlo en las tareas. Las desventajas son que tienes que estar siempre conectado, incluso los fines de semana, y por el cambio de hora con California, 5 menos, a veces traspaso los límites horario trabajando*”<sup>19</sup>.

---

18 Ibid.

19 Muñoz, Lautaro. Artículo: “Teletrabajo: tan lejos, tan cerca”. La Nación Domingo, 24 de octubre de 2010.

De este modo, se reconocen casos virtuosos de teletrabajo en nuestro país, toda vez que existe un compromiso de parte de los empleadores y trabajadores hacia su empresa y la capacidad de generar acuerdos en torno a las necesidades de ambas partes.

# Condiciones de trabajo: una reseña ilustrativa de teletrabajadores

---

Ahora bien, más allá de la información que arrojan las cifras y, las opiniones brevemente esbozadas sobre ventajas y desventajas que conllevaría el teletrabajo, a fin de realizar un diagnóstico aunque sea somero de la situación del teletrabajo, se hace necesario conocer la realidad de las personas que se desempeñan bajo esta modalidad.

Para indagar acerca de la realidad en las condiciones laborales del teletrabajo, se realizaron algunas entrevistas, a modo de casos, para ilustrar de alguna forma el desarrollo y desempeño laboral de los teletrabajadores.

Para capturar la información, se elaboró una pauta de entrevista semiestructurada que abordó distintas dimensiones sobre condiciones de trabajo, tales como forma de organización, jornada, remuneración y formas de pago, entre otras variables. Estas entrevistas fueron aplicadas a personas que se encontraban realizando teletrabajo en ese momento y el modo de contactarlas fue mediante el método de muestreo y recolección de datos llamado “bola de nieve”, el cual consiste en que a partir de un caso conocido, el sujeto nómina a otros en una suerte de cadena de contactos<sup>20</sup>.

A modo de introducción, se puede señalar que la incidencia de las tecnologías teleinformáticas en la base del desarrollo del teletrabajo influye en las relaciones laborales y delinea un cambio en la normativa laboral y en la cultura organizacional de las empresas. Dentro del ámbito de las condiciones laborales, básicamente esta

---

20 Goodman, Leo. A “Snowball Sampling”, en Hernández Sampieri, Roberto “Metodología de la investigación”, Editorial Mc Graw-hill, México, 2010.

modalidad incide en la variación del lugar del trabajo, la reducción de la jornada laboral, la dependencia real directa y la eliminación, en algunos casos, de los desplazamientos físicos y rutinas, puesto que la labor se realiza en el domicilio o en movimiento y bajo condiciones diferentes, todo lo cual implica un importante cambio de comportamiento y ambiente laboral, con consecuencias en lo concerniente a la separación entre tiempo de producción *versus* tiempo de la vida privada.

Para algunos, el teletrabajo trae consigo diversos beneficios para los trabajadores, por la comodidad de trabajar en casa o bien estar desplazado en una situación cómoda escogida por este, argumentando que *“permite una mayor calidad de vida y una elección más caprichosa del lugar de residencia y ocio (...) ello repercute en una mayor integración en su grupo familiar o social, con lo que se apoya y potencia la relación humana”*<sup>21</sup>.

Sin embargo, las opiniones en este sentido son diversas:

*“Generalmente, yo debía correr para alcanzar a almorzar o hacer las cosas de la casa, creo que llega un punto donde todo se confunde y quizás no sea bueno ya que se le quita a la casa el valor que se le da cuando las personas vuelven de su trabajo para descansar”* (Teletrabajador, sector ventas).

*“Se vuelve un poco complicado no sentirse en la casa como verdaderamente uno debiera sentir, a pesar de todo lo cómodo que es quedarse en casa trabajando, sobre todo yo veía los beneficios en las personas que tenían hijos. Aunque después de un tiempo me di cuenta que todos mis compañeros andaban más enojados”* (Teletrabajadora, varios sectores).

**Una de las principales áreas en que se concentra hoy el teletrabajo** es el sector servicios, en especial la intermediación finan-

---

21 Salazar, Cristián. “El teletrabajo es una ventana que promueve la inclusión”. El portal de Teletrabajo en Chile.

ciera y educación. Cabe señalar que la entrega de dichos servicios puede provenir tanto de teletrabajo dependiente como independiente, siendo ésta la primera y más simple distinción de los tipos de teletrabajo. A menudo, el teletrabajo suele representarse como una forma de autoempleo, efectuado por personas independientes o trabajadores por cuenta propia, sin embargo, también existe el teletrabajo dependiente y subordinado que emana de una empresa que entrega sus productos y servicios de modo presencial o bien virtual. Ejemplos de lo anterior son las ventas y televentas, los cursos o clases impartidas en modo presencial o el e-learning, entre otros.

A su vez, los tipos de contrato, las jornadas y las remuneraciones pueden ir desde la flexibilidad total, hasta estándares más tradicionales de dependencia sobre el cumplimiento en la jornada de trabajo, los descansos y el pago de las remuneraciones.

Las contrataciones se dan en las modalidades a plazo fijo o bien indefinido bajo el mismo patrón de contrato utilizado en el trabajo tradicional presencial: *“Tenía el mismo contrato que en la modalidad presencial del preuniversitario, es un contrato de plazo fijo que va de abril a noviembre, en noviembre me despiden y luego me contratan en abril, así lo hacen todos los años”* (Teletrabajadora, sector educación).

Según recomendaciones de la OIT, al adecuar la normativa a nuevas realidades laborales como el teletrabajo, el uso de los nuevos contratos *full time* desde el domicilio no resulta recomendable de modo permanente durante la vida laboral de las personas. Es por lo anterior que se insta a promover contratos mixtos y/o aquellos que prevean determinados períodos de trabajo a distancia, respecto de posibles modalidades que lo establezcan de manera permanente<sup>22</sup>.

---

22 Recomendaciones de la OIT para la implantación del teletrabajo en organizaciones, cap. 7.

**Respecto de la jornada**, se da mucho en estos empleos el uso de jornadas mixtas, es decir, algunos días se trabaja a distancia y otros en la sede de la empresa. Por ejemplo, Salazar recalca que más importante que la tecnología es crear una cultura hacia el teletrabajo, que podamos trabajar mejor donde estemos a gusto: algunos requieren el componente social de una oficina, pero otros no. Además, recomienda que las empresas hagan una evaluación de la actividad de los trabajadores: si el 60% de las actividades laborales las puede hacer con tecnología, podría hacerlo en su casa o desde cualquier parte del mundo. El 40%, generalmente son reuniones, por lo que el trabajador podría realizar sus productos desde su casa y reunirse para resolver sobre ellos una vez a la semana o cada 15 días. Salazar plantea, finalmente respecto de este punto que *“En Chile se podría evolucionar a eso, de una manera mixta, como el aprendizaje e-learning”*<sup>23</sup>.

Sin embargo, la autonomía del manejo del tiempo es bastante relativa, ya que por contrato, las jornadas están pautadas, o bien organizadas en franjas de horario y, por lo general, lo entregado mediante el ejercicio del teletrabajo son servicios en línea, ya sea de ventas, atención al cliente, educativos, de información, etc. por ende, la autonomía en la organización del tiempo de trabajo es entre comillas. Si bien, de acuerdo al tipo de teletrabajo, algunos tiempos son flexibles, más que acortar la jornada, se produce un traslape y aumentos de los tiempos de trabajo.

*“Mi jornada era extraña, los horarios podían ir entre 9:00 a 22:30, generalmente eran jornadas de 6 horas. Te podía tocar en la mañana y en la noche o a veces de corrido. Yo trabajaba de lunes a sábado, en todo caso como era desde la casa era mucho mejor que estar seis horas sentada en la oficina sin poder comer ni nada”* (Teletrabajador informático).

---

23 Salazar, Cristián. “El teletrabajo es una ventana que promueve la inclusión”. El portal de Teletrabajo en Chile.

*“Las horas que trabajaba eran variables, algunos días trabajaba más horas, sobre todo si faltaba algún profe, como yo estaba en la casa me tocaba reemplazar”* (Teletrabajadora, sector educación).

En lo que dice relación **con el derecho a la privacidad**, habría que determinar si se respetan los márgenes de que si bien estás realizando tu trabajo, estás también en la casa y con esto, no se pase a llevar los horarios y jornadas correspondientes al tiempo de producción.

*“Esto era muy difícil, ya que en cualquier momento me llamaban para que realizara algún reemplazo y asumían que yo debía decir que sí porque estaba en mi casa, la verdad yo sentía que me la pasaba trabajando, parece menos porque uno está en su casa, pero era peor porque no me desconectaba nunca del trabajo, si no estaba haciendo clases tenía que estar haciendo material”* (Teletrabajadora, sector educación).

En cuanto a la **organización del trabajo**, las personas aluden al hecho de que si bien se está en la casa, también se está en el trabajo, por ende la “movilidad” que se pueda tener va a depender de la demanda laboral que tenga: *“No es que yo deje la sesión abierta desde mi computador, para que los alumnos hagan sus consultas y yo les responda cuando pueda o tenga tiempo, yo tengo un horario en el que debo estar ahí”* (Teletrabajadores, diversos sectores).

En relación a la **remuneración**, según los testimonios recogidos aparece como igual o incluso superior que si realizaran su trabajo en el espacio físico de la empresa.

*“La remuneración por trabajo on line era mayor a la modalidad presencial, ya se haga desde la casa o desde la oficina. Se paga por bloque de 80 minutos un monto fijo”* (Teletrabajadora, sector educación).

Sin embargo, y analizando las declaraciones de algunos teletrabajadores, los costos de operación, vale decir, las tecnologías que se utilizan para realizar el trabajo, corren por cuenta de los propios

trabajadores: *“Los costos de operación corrían por mi cuenta, solo me entregaban auriculares para realizar las clases”* (Teletrabajadora, sector educación).

En lo que **atañe al control y supervisión del trabajo**, ésta es realizada de manera virtual, es decir, a partir de un *software* especial se hace una inspección en línea para verificar la presencia de los teletrabajadores en sus puestos de trabajo en el domicilio. Desde la red virtual se controlan las horas que permanecen conectados, esto es, el cumplimiento de la jornada.

*“Para supervisar el trabajo había un mecanismo que tenía que ver con el sistema, ya que éste avisaba a la hora que nos conectábamos y a la hora que nos íbamos, por lo que tenían una cuenta clara de todos nuestros atrasos”* (Teletrabajador, varios sectores).

Además del control objetivo y concreto que vigila el cumplimiento de la jornada se encuentra también un derivado de la televigilancia, o supervisión *on-line* en su modalidad más camuflada, que intenta de un modo observar y, en algunos casos, evaluar, directamente si el servicio es entregado.

*“Estaban además los supervisores que a veces entraban a ver si todo iba bien, y si un profesor no llegaba los alumnos siempre estaba ahí para llamar y alegar”* (Teletrabajador, sector educación).

Estos modos de control y supervisión corresponden principalmente a aquellos teletrabajos que ofrecen un servicio a distancia, como clases, asesorías, televentas, etc. Para otro tipo de labores, como la entrega de productos, el control y supervisión es efectuada de acuerdo a estándares que miden calidad de entrega de productos y que, en general, son realizados en la empresa mandante o que los encarga.

Una mención especial merece el ámbito de la **salud ocupacional**. El teletrabajo *per se* no es ni bueno ni malo para la salud

(Fabregat et al. 2002)<sup>24</sup>, sino que como fenómeno multidimensional, su efecto depende de múltiples factores. En consecuencia, la tarea para la salud ocupacional es participar del trabajo interdisciplinario demandado y marchar paralelamente a la implementación de esta nueva forma de trabajo.

A partir de las connotaciones englobadas en el concepto del teletrabajo, desglosamos los elementos que deben tomarse en cuenta a la hora de vigilar y atender las nuevas necesidades y riesgos para la salud de los teletrabajadores.

Por un lado, la relación teletrabajador-organización se sumerge en la dinámica del mercado laboral, con distintas modalidades de teletrabajo y con tendencias de flexibilización laboral que deben regularse y normarse para evitar que presiones organizacionales deriven en excesiva cantidad de trabajo y jornadas prolongadas que desencadenen estrés laboral (Montreuil y Lippel 2003, Di Martino 2004)<sup>25</sup>. Algunos investigadores indagaron desde la perspectiva psicológica y revelaron que los teletrabajadores manifiestan sentimientos de soledad, preocupación e irritabilidad en el desarrollo de sus actividades (Fabregat et al. 2002; Lundberg y Lindfors 2002; Mann y Holdsworth 2003)<sup>26</sup>.

Por otro lado, la ubicación o lugar de trabajo debe seguir recomendaciones ergonómicas, dando especial atención a la modalidad teletrabajo desde el hogar, sobre el uso de ubicaciones físicas apropiadas, equipamiento, luminosidad, ventilación y temperatura adecuada (Di Martino 2001; Harrington y Walter 2004)<sup>27</sup>. Para finalizar, las TICs, como medio indispensable para desarrollar el teletrabajo, poseen una dinámica evolutiva constante que

---

24 Citado en Gareca, Mariana; Verdugo, Rocio; Briones, José Luis y Vera, Aldo. *Salud ocupacional y teletrabajo*. Ciencia & Trabajo, año 9, número 25, julio/septiembre 2007, pág. 86. [www.cienciaytrabajo.cl](http://www.cienciaytrabajo.cl)

25 Ibid, pág. 86.

26 Ibid, pág. 87.

27 Ibid, pág. 87.

puede desencadenar tecnoestrés (Fabregat et al. 2002)<sup>28</sup> si no se actualizan, capacitan y mejoran las destrezas de los teletrabajadores.

Por su parte, la OIT en su documento sobre “Las tecnologías de la información en las industrias de los medios de comunicación y del espectáculo. Su repercusión en el empleo, las condiciones de trabajo y las relaciones laborales”<sup>29</sup> pasa revista a cuáles pueden ser algunos de los riesgos del teletrabajo. Básicamente los principales son: la falta de indemnización por lesiones y enfermedad y la desprotección del teletrabajador.

Al efecto, uno de los entrevistados señala: *“Una desventaja sería cuando te enfermas, hay cosas que se deben cumplir por calendario y si estás enferma les da lo mismo, como que no te creen porque estas en la casa”* (Teletrabajador, varios sectores).

*“Lo de las licencias es complicado, yo solo presente una vez y fue un caos. Estaba muy mal y me llamaban igual para que trabajara, como que no le daban el mismo valor a la licencia porque mi trabajo era desde la casa, pero con fiebre no se puede trabajar aunque uno lo intente”* (Teletrabajador, sector educación).

A todo lo anterior, se adicionan los riesgos potenciales para la salud física como el sedentarismo y las alteraciones de hábitos alimenticios saludables en la mayoría de las modalidades de teletrabajo.

Además de los riesgos visuales y músculo-esqueléticos asociados al uso indiscriminado de TICs (Di Martino 2004; Bergum 2007)<sup>30</sup>.

---

28 Ibid, pág. 87.

29 Las tecnologías de la información en las industrias de los medios de comunicación y del espectáculo: Sus repercusiones en el empleo, las condiciones de trabajo y las relaciones laborales, Organización Internacional del Trabajo, Ginebra, 2000.

30 Citado en Gareca, Mariana; Verdugo, Rocío; Briones, José Luis y Vera, Aldo. *Salud ocupacional y teletrabajo*. Ciencia & Trabajo, año 9, número 25, julio/septiembre 2007, pág. 87. [www.cienciaytrabajo.cl](http://www.cienciaytrabajo.cl).

En suma, los riesgos para la salud mencionados deben ser considerados en las políticas de implementación de cualquier modalidad de teletrabajo que se aplique.

# Reflexiones finales

---

La información cuantitativa que se presenta en este trabajo, extraída de la encuesta Casen 2009, con las grandes limitaciones que posee, nos advierte que el teletrabajo se presenta aún incipiente como alternativa de empleo, ya que si bien paulatinamente se ha expuesto en el debate su legislación e implementación como estrategia laboral, todavía no es clara su definición, sus límites y la forma de ejercerla.

Si bien, el teletrabajo aspira a obtener una posición en el mercado laboral que logre conciliar de mejor manera la vida familiar o reproductiva con la laboral o productiva fuera de los límites físicos de la empresa, los datos demuestran que nos encontramos principalmente frente a un trabajo de carácter permanente, con una jornada al parecer ordinaria e incluso mayor pero distribuida en turnos o de modo rotativo, con escasa o nula capacitación y, con un desarrollo primordial en la entrega y prestación de servicios en sectores de educación y financiero. A simple vista, estas características dificultarían esta conciliación por sí misma, ya que la figura tiende a comportarse como un trabajo de carácter clásico, pero sin el soporte de protección y verdadera distinción de lo que es la esfera doméstica y el ámbito laboral.

De acuerdo a lo revisado sobre condiciones laborales, es importante referirse también a los derechos que van más allá de las puras condiciones de trabajo pero que inciden de manera clave en éstas, en tanto que dan sustento a nivel objetivo y subjetivo a las relaciones laborales que se estarían dando en el contexto del teletrabajo.

La seguridad en el trabajo, los derechos fundamentales y los riesgos que los trabajadores asumen son ámbitos que dan cuenta de la realidad que se produce -y reproduce- en el espacio laboral y

que permiten discernir entre un trabajo en el que se resguarda la integridad de los derechos y aquéllos en los que no.

En el caso del teletrabajo, la débil frontera que existe entre considerarlo trabajo dependiente para algunas cosas y como independiente para otras, tiende a relativizar los elementos que componen el resguardo de los derechos fundamentales, la salud y seguridad en el trabajo, la diferenciación entre tiempo productivo y tiempo de la vida privada, pudiendo convertirlo, en un nicho de precariedad más que de oportunidad laboral.

Es innegable la supervisión que existe por parte de la persona que encarga el trabajo hacia el teletrabajador, en la mayoría de los denominados “teletrabajos”, ya que, solo en algunos casos, el teletrabajador es una suerte de empresario autogestor en la entrega de sus servicios y/o productos, autónomo y partícipe de todos los costos y riesgos de su propio negocio. Sin embargo, en el grueso de los teletrabajadores, esta relación de dependencia se pone en entredicho con el discurso que promueve, desde la organización empresarial, una actitud emprendedora y de fuerte autonomía que deben tener los teletrabajadores que, en el ejercicio de su trabajo desde su casa –convertida en oficina o centro de operaciones– debe asumir al mismo tiempo la responsabilidad práctica de su trabajo y, también, los riesgos y costos de su lugar e infraestructura del ambiente de trabajo.

Por otro lado, su instalación como modalidad de empleo requiere además de una adaptación sociocultural en la conciencia colectiva de la población trabajadora en nuestro país, de lo que significa el trabajo a distancia y las implicancias prácticas y legales que importa el teletrabajo. Lo anterior requiere tiempo y una normativa adecuada que lo regule.

Por ende, la futura legislación que regule el teletrabajo y sus condiciones debería contemplar todos los elementos necesarios para hacer de este tipo de empleo algo más profundo que la mera

viabilidad de poder llevarlo a cabo, dentro del cual sea posible compatibilizar la flexibilidad de ciertos aspectos de la relación laboral con el respeto a los derechos laborales de quienes trabajan bajo esta modalidad.

En este sentido hay que destacar el proyecto de ley que se encuentra en trámite en el Parlamento, el cual contempla una delimitación más precisa de esta figura, al regular, entre otros aspectos, la distribución de la jornada de los trabajadores a domicilio, materias de seguridad y salud en el trabajo para estos dependientes, el lugar en que se prestarán los servicios y la aplicación de la normativa relativa a la protección de la maternidad.

Muchas son las ventajas y desventajas que se pueden enumerar con respecto a esta modalidad de empleo, sin embargo, al teletrabajo aún le falta camino por recorrer, considerando que su proyección aún cuenta con retrasos en materia de normativa laboral, lo que puede ser enmendado mediante la aprobación del proyecto de ley respectivo.



# Informe de Actualidad Laboral N°1

## Una mirada a la figura del teletrabajo

Noviembre  
**2011**



Dirección del  
Trabajo

Gobierno de Chile