



Escuela de Administración y Negocios

Ingeniería en Administración de Recursos Humanos

“Influencia de la experiencia de Isapre Cruz Blanca, respecto del teletrabajo, en el proceso de adaptación de sus trabajadores frente a la pandemia Covid-19”

Tesis para optar al título de Ingeniera en Administración de Recursos Humanos

Alumna: Paola Andrea Cerón Vilches

Profesor guía: Jorge Caro Fernandez

Diciembre 2020

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi hija Ignacia, la luz de mis ojos, quien vino a darle un giro hermoso y a enseñarme las cosas más lindas de la vida, llegaste en el último capítulo de mi paso por la Universidad. Eres mi mayor motivación e inspiración, tu sonrisa y amor son los mayores detonantes de mi felicidad.

A mi Madre y Abuela, por sus esfuerzos y amor invaluable, por formarme y enseñarme a valorar las cosas simples de la vida.

A mi familia, por siempre creer en mí, entregándome ejemplos de unión, sacrificio y superación.

A Willy, quien fue fundamental en todo este proceso, gracias a su insistencia y apoyo es que estoy por fin terminando mi carrera.

A Naty y Valentina por su apoyo incondicional, sin esperar jamás nada a cambio. Han estado a mi lado pase lo que pase.

A Hernán y Jess por ser el mejor apoyo y distracción en la vida de universitaria.

A todas mis amigas, por su tiempo y dedicación, que me ayudaron que todo este proceso no fuera tan difícil, que han estado siempre en las buenas y en las malas.

Agradecimientos

Agradezco a la Universidad por entregarme los conocimientos necesarios para llegar hasta este proceso que por fin se termina.

Mi gratitud infinita para mi mamá por su apoyo incondicional para cuidar a mi hija Ignacia y permitir que yo pudiese sacar adelante este proyecto de Tesis.

Y mi mayor agradecimiento sin duda es a la Profesora Nathaly, ella llegó a salvar este proyecto, cuando yo estaba a punto de querer postergarlo para el próximo año, ella con sus conocimientos, paciencia infinita y dedicación, me ayudó a poder reelaborar, corregir y poder terminar mi tesis.

Resumen

La historia del mundo entero dio un giro radical el día en que se conoció el primer infectado por Coronavirus, al llegar a Chile, se toman una serie de medidas para intentar frenar la pandemia, una de ellas, catalogada como la más efectiva es la distancia social, razón por la cual muchas empresas e instituciones optaron por la modalidad de flexibilizar el trabajo, es decir, que el desempeño de labores sea fuera del espacio físico habitual.

Como muchas empresas, Isapre Cruz Blanca, decide activar los protocolos para dar marcha a esta modalidad, conocida como teletrabajo, con la diferencia y ventaja, que ya poseían experiencia en esta forma de trabajo, porque desde hace diez años mantenían un área completa bajo este régimen; lo que, lógicamente, aceleró el proceso y tres días después de declarado el estado de emergencia, contaba con todo su personal operativo desde sus casas, lo que parece asombroso.

Imaginando ese contexto, es que se realiza esta investigación, que busca interiorizarse en qué sucedió con los trabajadores que tuvieron que ajustarse a los protocolos establecidos por su compañía, centrándose en cómo fue su proceso de adaptación, y si éste fue más fácil debido a los años de experiencia de la Isapre en cuestión.

Se inicia entonces el estudio, recopilando información necesaria respecto al contexto, leyes y aspectos internos de la empresa; luego se elabora un cuestionario para medir cómo los trabajadores viven este proceso de adaptación. Finalmente, con datos en mano se demuestra, entonces, que la experiencia de Isapre Cruz Blanca, respecto del teletrabajo, influye en el proceso de adaptación de sus trabajadores, mayormente en forma positiva, aunque siempre hay excepciones...

Abstract

The story of the entire world took a radical turn the day the first person infected by Corona-virus was known. Upon arrival to Chile, a series of measures were taken to try to stop the pandemic, one of them, cataloged as the most effective is the social distancing, reason why many companies and institutions opted for the modality of making work more flexible, that is to say, that the performance of tasks outside of the usual physical spaces.

Like many companies, Isapre Cruz Blanca, decided to activate protocols in order to put this modality underway, known as teleworking, with the difference and advantage, that they already possessed experience in this form of work. Because, in the past ten years they maintained a complete area of work under this regime, which logically, accelerated the process and three days after the state of emergency was declared by the government, having all the personnel operative from their homes, which seems amazing

Imagining that context, this investigation was carried out, which seeks to internalize in what occurred to the employees that had to adjust to the protocols that were established by its company, focusing on how the adaptation process went, and whether it was easier due to the years of experience that the Isapre had in this matter.

The study then begins, collecting necessary information regarding the context, laws and internal aspects of the company; afterwards, a questionnaire its elaborated to measure how the workers live this adaptation process. Finally, with data in hand it is demonstrated, therefore, that the experience of Isapre Cruz Blanca, regarding teleworking, influences the adaptation process of its employees, mostly in a positive manner. Although there are always some exceptions...

Índice

Capítulo I: Introducción e información general	1
1.1. Introducción	1
1.2. Identificación y planteamiento del problema	3
1.2.1. Pregunta de Investigación	5
1.2.2. Formulación de Hipótesis	5
1.2.3. Variables	5
1.3. Planteamiento de objetivos	7
1.3.1. Objetivo general.	7
1.3.2. Objetivos específicos	7
1.4. Justificación de la investigación	8
1.5. Delimitación	9
1.6. Limitaciones	9
Capítulo II. Marco teórico	10
2.1. Contexto de la pandemia	10
2.2. Ley de teletrabajo en Chile	17
2.2.1. Resumen	20
2.2.2. Ley número 21.220	23
2.2.3. Proyecto de Ley	23
2.2.4. Disposiciones transitorias	30
2.3. Historia y política de teletrabajo en Isapre Cruz Blanca	31
2.3.1. Historia de Isapre cruz Blanca	31
2.3.2. Definición de teletrabajo para Isapre Cruz Blanca	32
2.3.3. Requisitos para postular al trabajo a distancia	32
2.3.4. Aspectos legales a considerar y beneficios asociados	33

2.3.5. Responsabilidad del empleado	34
2.3.6. Requisitos tecnológicos	34
2.4. Las personas y la resistencia al cambio	35
2.4.1. El ciclo de la resistencia al cambio personal	37
2.4.2. Resistencia al cambio organizacional	39
2.4.2.1. Razones de la resistencia al cambio organizacional	40
Capítulo III: Marco metodológico	41
3.1. Paradigma de investigación	41
3.2. Tipo de investigación	42
3.3. Diseño de investigación	42
3.4. Población o muestra	43
3.4.1. Población	43
3.4.2. Muestra	43
3.5. Técnicas de recolección de datos	44
3.5.1. Cuestionario	44
3.5.2. Presentación del instrumento	45
Capítulo IV: Presentación y análisis de resultados	48
4.1. Presentación de resultados	48
Capítulo V: Conclusiones	55
5.1. Contrastación de los objetivos	55
5.1.1. Objetivo general	55
5.1.2. Objetivos Específicos	55
5.2. Contrastación de las Hipótesis	57
5.3. Conclusiones Generales	58

Capítulo VI: Bibliografía y referencias	60
Capítulo VII: Anexos	63

Capítulo I: Introducción e información general

1.1. Introducción

Hace unos años, el trabajo remoto era una rareza, una especie de buen destino para algunos. Hoy, gracias a la transformación tecnológica, el trabajo a distancia es cada vez más común.

Vivimos en una época en la que gran parte del sector productivo está integrado por profesionales que son nativos digitales, esto quiere decir, que la flexibilidad de tiempo y de espacio son dos condiciones de calidad de vida laboral muy valoradas por el nuevo talento.

En este sentido, el teletrabajo o trabajo remoto, mediante el cual profesionales realizan sus labores desde su hogar o desde cualquier otro sitio, con la ayuda de una buena conexión a internet, es una oportunidad muy atractiva.

Por eso, en todo el mundo, el trabajo a distancia es una tendencia que se consolida gracias a códigos laborales cada vez más flexibles. Chile ya comenzó a discutir una ley que regule esta modalidad de trabajo.

Para tener una mejor idea, se pueden nombrar tres cifras que evidencian los beneficios del teletrabajo:

- Permite encontrar al experto que se necesita en cualquier parte del mundo: 78% de los gerentes de recursos humanos declaran que en 10 años será primordial trabajar con talento experto (Forbes, 2018)
- 3.7 millones de personas trabajan de manera remota por lo menos la mitad del tiempo (Fundera, 2020)
- Entre el 35% y 40% de los trabajadores remotos son más productivos que sus pares que trabajan de manera presencial (Negocios, s.f.)

Ahora bien, si esta tendencia está al alza es porque sus ventajas son evidentes para los negocios que asumen esta modalidad, como, por ejemplo:

- Reducción de costos.
- Mayor productividad y calidad del trabajo.
- Mayor atractivo para el nuevo talento.
- Más fidelización de los empleados a la empresa.

Resulta llamativo para cualquier empresa, también para los trabajadores, recibir la misma remuneración, sin la necesidad de salir del hogar, teniendo la opción de atender aspectos personales y laborales simultáneamente, pero, ¿Qué sucede con aquellos que no cuentan con las condiciones necesarias para trabajar desde casa? Sencillamente no toman esta opción.

Antes de la pandemia, el trabajo a distancia se planteaba como la dinámica laboral a la cual había que apuntar, pero sin una convicción total al respecto. Había muchos mitos de que trabajar de manera colaborativa a distancia no era posible y existía mucha desconfianza sobre los resultados del teletrabajo.

En nuestro país, a mediados de marzo se declara estado de emergencia, debido a la pandemia por el virus COVID-19, lo que hizo que muchas empresas tomarán la decisión de enviar a sus trabajadores a sus hogares con teletrabajo ¿Estaban todos preparados? ¿Qué tan fácil fue la adaptación? ¿Cuáles eran los principales pensamientos frente a estos cambios? y muchas otras preguntas, que seguramente vagaron en la mente de muchas personas, y de las cuáles se pretende dar algunas respuestas, centrándose en la labor de los empleadores, en relación a su experiencia y preparación para esta nueva modalidad de trabajo remoto.

1.2. Identificación y planteamiento del Problema

Isapre Cruz Blanca es la Isapre más grande de nuestro país, con una participación de mercado de 21,7% y más de 400.000 afiliados otorgando cobertura de salud a más de 700.000 personas en Chile.

El desafío constante es mejorar la calidad de vida de los beneficiarios, otorgándoles tranquilidad en sus necesidades de salud. Y para eso, cuentan con una amplia red de sucursales, a lo largo de todo el país.

En Isapre Cruz Blanca están comprometidos con la salud de los clientes, para lo cual les ofrecen la mejor atención. Cuentan con una amplia gama de planes de salud para cubrir los distintos tipos de necesidades de sus afiliados, su visión es “Ser la Isapre más valorada del mercado por la comunidad”; mientras que su misión es “La Isapre Cruz Blanca tiene un compromiso con la calidad de vida de cada uno de nuestros afiliados y beneficiarios, otorgando tranquilidad en sus necesidades de salud. Buscamos ser el mejor puente entre prestadores y cotizantes, aportando a un sistema de salud privado robusto y efectivo”. (Isapre Cruz Blanca, s.f.)

Además, declara 5 valores corporativos que difunde y promueve entre sus trabajadores, con la finalidad de generar y mantener una cultura organizacional que la identifique y diferencie en el mercado, los cuales son:

- Somos Confiables.
- Somos Íntegros.
- Facilitamos la vida a nuestros usuarios.
- Nos sentimos orgullosos de trabajar en Cruz Blanca.
- Trabajamos para hacer nuestra empresa sustentable.

Desde el cuarto valor declarado, se puede extraer la necesidad de siempre mantener felices a sus trabajadores, dándoles la comodidad y herramientas necesarias para su labor.

Es aquí en donde recae una vital importancia y la justificación de cómo, esta compañía logra superar las diversas condiciones a lo largo de su historia. Ahora, se analizará lo relacionado con el teletrabajo, para conocer cómo Isapre Cruz Blanca, aborda la contingencia de una pandemia.

La Isapre en 2010 realizó un proyecto piloto con 3 trabajadores del área de normalización para la implementación del trabajo a distancia. Después invitaron al personal a postular, los cuales debían aprobar una evaluación psicológica que se hacía para determinar si el colaborador podía trabajar solo, medía aptitudes como la autonomía, autogestión, motivación por el trabajo y capacidad resolutive.

En febrero de 2020 Cruz Blanca contaba con algunas áreas que tenían la mitad del equipo en oficina y la otra mitad con teletrabajo, sumando un total de 160 trabajadores trabajando a distancia.

En marzo de 2020 cuando parte la pandemia en Chile y se decreta el estado de emergencia, Cruz Blanca decide extender su protocolo, ya establecido, a la gran mayoría, lógicamente con algunas excepciones debido a que existían cargos críticos que no podían trabajar con esta modalidad; bajo esta realidad, tardaron en la implementación sólo tres días, es decir, el 19 de marzo, la empresa seguía funcionando con la totalidad de sus funcionarios operativos, bajo el teletrabajo.

Es en este contexto en que surgen nuevas problemáticas, principalmente asociadas al proceso de adaptación de los cientos de trabajadores, por diversas razones, entre ellas: espacio físico en sus viviendas, cantidad de personas con las que habitan, trastornos psicológicos que se manifestaron con el confinamiento, inseguridad por no tener contacto presencial con

clientes, incertidumbres en relación a las remuneraciones y posibles variaciones, debido a la productividad, entre otras; que fueron afectando el desempeño en algunos casos, ya sea de manera positiva o negativa.

Para apoyar las dificultades mencionadas, Cruz Blanca toma cartas en el asunto y comienza a implementar un programa de apoyo para el trabajador en pandemia , el que consiste en múltiples talleres de bienestar, capacitaciones, tips de teletrabajo, tips de trabajo en casa con la familia, juegos con los compañeros de trabajo, taller de resiliencia, webinars de liderazgo y técnicas de venta, zumba, pausa activa, entre otros; buscando mejorar la adaptación de los trabajadores a esta nueva realidad.

Es por esto que resulta relevante visibilizar e investigar la experiencia y práctica desarrollada por Cruz Blanca en la implementación del Teletrabajo y la adaptación de sus trabajadores durante este proceso en un contexto de pandemia Covid-19, intentando dar respuesta a la pregunta de investigación planteada.

1.2.1. Pregunta de Investigación:

¿Cómo influye la experiencia de Isapre Cruz Blanca, respecto del teletrabajo, en el proceso de adaptación de sus trabajadores frente a la pandemia COVID-19?

1.2.2. Formulación de Hipótesis:

Hi: La experiencia de Isapre Cruz Blanca, respecto del teletrabajo, influye positivamente en el proceso de adaptación de sus trabajadores frente a la pandemia Covid-19.

H0: La experiencia de Isapre Cruz Blanca, respecto del teletrabajo, influye negativamente en el proceso de adaptación de sus trabajadores frente a la pandemia Covid-19.

H1: La experiencia de Isapre Cruz Blanca, respecto del teletrabajo, no influye en el proceso de adaptación de sus trabajadores frente a la pandemia Covid-19.

1.2.3. Variables:

Variable Independiente: Experiencia de Isapre Cruz Blanca respecto del teletrabajo.

Variable Dependiente: Adaptación de los trabajadores al teletrabajo en contexto de pandemia COVID-19.

1.3. Planteamiento de Objetivos

1.3.1. Objetivo General:

Identificar cómo influye la experiencia de Isapre Cruz Blanca, respecto del teletrabajo, en el proceso de adaptación de sus trabajadores frente a la pandemia Covid-19.

1.3.2. Objetivos específicos:

1. Conocer la política de teletrabajo de Isapre Cruz Blanca.
2. Conocer el proceso de instauración del teletrabajo a todos los trabajadores del área comercial de la zona centro, al iniciar la pandemia.
3. Indagar en cómo la experiencia previa de la empresa influye en el proceso de adaptación de sus trabajadores, respecto del teletrabajo.

1.4. Justificación de la Investigación

Isapre Cruz blanca, es una compañía que tiene experiencia en el teletrabajo desde aproximadamente diez años, lo que constituye un factor determinante a la hora de instaurar esta modalidad a nivel macro. A pesar de esto, resulta interesante el hecho de que en sólo tres días una empresa de tal envergadura, logró contar con todo su personal operativo trabajando desde casa.

No obstante, surgen otras interrogantes: ¿Efectivamente, todo el personal pudo continuar sus labores sin traspies? ¿Fue un proceso realmente fluido y fácil? ¿Cuál fue la perspectiva de los trabajadores? ¿Contaban con los recursos y espacios suficientes? ¿Contaban con un ambiente propicio para trabajar?... son preguntas que hacen de esta realidad un potencial escenario de investigación, desde ambos factores, herramientas de la empresa y adaptación de los empleados.

En este contexto, es que se decide analizar las variables involucradas, desde un ámbito más personal, enfatizando en la adaptación misma de los cientos de trabajadores que, en menos de una semana, cambiaron completamente sus rutinas y protocolos de actuación frente a los diversos cargos desempeñados, para lograr dilucidar qué tan relevante fue que su empleador contara con la experiencia necesaria en lo relacionado al teletrabajo.

1.5. Delimitación

Tal y como expone Sabino, “Delimitar una investigación significa, especificar en términos concretos las áreas de interés en la búsqueda, establecer su alcance y decidir las fronteras de espacio, tiempo y circunstancias” (Sabino, 1992), así entonces, una investigación debe estar enmarcada según su área de interés, además de establecer el tiempo en que se realizará la recolección de datos.

Para los antecedentes se considerarán datos aportados por la empresa (cantidad de trabajadores, áreas de desempeño, políticas, entre otros.) entre los meses de febrero a junio de 2020. El instrumento elaborado por la investigadora, se aplica en septiembre de 2020, ya que, desde marzo a esa fecha, ha transcurrido el tiempo necesario para visualizar cómo ha sido la implementación y adaptación del teletrabajo, que es la línea de este estudio.

Como se menciona anteriormente, el estudio involucra exclusivamente a un grupo de trabajadores de Isapre Cruz Blanca, seleccionados según criterios establecidos como: años de servicio en la empresa, área de desempeño, grupo etario, voluntad de participar. Lo que permite tener una visión desde diversas perspectivas y condiciones, lo que enriquece la investigación y permite que las conclusiones de ésta sean transferibles y representativas de la gran variedad de contextos.

1.6. Limitaciones

Es importante señalar, que una de las principales limitaciones, tiene que ver con el tipo de estudio, que al ser de tipo exploratorio, resulta difícil buscar bases teóricas, ya que es un tema nuevo. Además, el contexto de pandemia hace complicado el trabajo de recolección de datos, mediante la aplicación del cuestionario.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Contexto de la Pandemia.

En diciembre de 2019 la Organización Mundial de la Salud (OMS) da a conocer la noticia, la existencia de un virus desconocido que produce fiebre, tos y otros síntomas muy similares a los de un resfriado común que estaban afectando a un grupo de personas en la ciudad de Wuhan, China.

En ese momento se hablaba que el virus pertenecía a la misma familia que el SARS, el síndrome respiratorio agudo que a principios de este milenio provocó cientos de muertes en diferentes países. También se creía que había comenzado en un mercado de la provincia de Hubei (China) porque en este se comercializan animales exóticos, como civeta (un mamífero similar a un roedor), murciélagos, crías de lobos que habrían transmitido el virus a los humanos.

Ya han pasado varios meses desde su aparición, los casos aumentan y las dudas persisten.

A la fecha cerca de cincuenta millones de personas se han contagiado y un millón de ellas han fallecido, a pesar de todas las medidas sanitarias implementadas a nivel mundial por las autoridades de cada territorio. Lo que más preocupa es que aún no hay tratamiento y una vacuna efectiva podría tardar un año en estar lista desde que comenzó la pandemia.

La Pandemia COVID-19, es derivada de una enfermedad por coronavirus 2019(COVID-19), ocasionada por el virus SARS-COV-2 (coronavirus del síndrome respiratorio agudo grave del tipo dos)

La OMS reportó por primera vez que entre el 12 y 29 de diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, capital de la provincia de Hubei, China, se identificaron casos de grupos de personas enfermas con un tipo de neumonía que se desconocía.

La gran mayoría de los infectados estaban directamente vinculados con trabajadores del Mercado Mayorista de Mariscos del Sur de China de Wuhan. (SARS-CoV-2/COVID-19: el virus, la enfermedad y la pandemia, 2020)

Se presenta a continuación una especie de cronología de la evolución de la pandemia:

- El 31 de diciembre de 2019, se confirma el primer caso; el 01 de enero se cierra el mercado de Wuhan, las autoridades sanitarias chinas, deciden clausurar este lugar, cuando se comienza a especular que son las especies exóticas y salvajes que se venden en este lugar podrían ser la fuente del virus.
- El 07 de enero de 2020, se identifica el virus, donde las autoridades de Wuhan lo identificaron como una nueva cepa de coronavirus
- El 11 de enero de 2020, ocurre la primera muerte causada por el nuevo coronavirus, se anuncia a través de la comisión municipal de salud de Wuhan. Se trata de un hombre de 61 años que falleció el 09 de enero.
- El 21 de enero de 2020, se diagnostica el primer caso en EE.UU., se confirma el primer paciente contagiado, un hombre de 30 años, algunos días antes en Japón y Tailandia también notificaron su primer caso.
- El 30 de enero de 2020 la OMS declara emergencia de salud pública, pasando horas después de que se notificaran los primeros casos de transmisión entre seres humanos fuera de China, la OMS declara que por el nuevo brote de Coronavirus es una emergencia de salud pública de relevancia mundial.
- El 4 de febrero de 2020, el virus llega a los cruceros. El ministerio de salud de Japón confirma que 10 personas a bordo del crucero Diamond Princess dieron positivo por Coronavirus. Se les daba cuarentena a los 3.711 pasajeros durante dos semanas, días después otras 700 personas resultaron contagiadas.

- El 11 de febrero de 2020, cambia de Coronavirus a COVID-19, hay más de mil muertos y la OMS la reconoce como Pandemia a nivel mundial.
- El Comité Internacional de Taxonomía de Virus (ICTV por sus siglas en inglés) anunció que el nombre del nuevo virus sería “coronavirus de tipo dos causantes del síndrome respiratorio agudo severo (SRAS-CoV-2)”. Fue elegido porque está genéticamente ligado al brote del SRAS del 2003. La OMS, por medio de su director Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus anunció que el nombre de esta nueva enfermedad sería COVID-19. (BBC News Mundo, 2020)
- El 14 de febrero, se presenta el primer caso en África, este se dio en Egipto, según la información que entregó el ministerio de salud de ese país. El primero confirmado en todo el continente.
- El 25 de febrero, se manifiesta en Italia. Varias ciudades y pueblos de Italia quedan en confinamiento completo, esto con el objetivo de contener un brote mayor en Europa. Las restricciones de circulación afectan a unas 100 mil personas.
- El 26 de febrero de 2020, primer caso en América Latina El ministerio de Salud de Brasil confirma el primer contagio en este país. Un hombre de 60 años residente en Sao Paulo y que por motivos de trabajo tuvo que viajar a Italia. En los días siguientes, se reportan los primeros casos de COVID-19 en Argentina, Ecuador y México, entre otros países latinoamericanos.
- El 3 de marzo de 2020, se informa el primer caso de coronavirus en Chile, es confirmado en Talca. El contagiado era un médico de 33 años que había llegado desde el sudeste asiático. Desde el ministerio de Salud señalaron que debía permanecer en su domicilio, bajo vigilancia epidemiológica.
- El 07 de marzo de 2020 se dispara el número de contagiados. Los casos mundiales de

coronavirus superan los 100 mil y las víctimas fatales ya son 3.400. Los cinco países con más casos son China, Japón, Corea del Sur, Irán e Italia.

- El 11 de marzo de 2020 se declara pandemia. La Organización Mundial de la Salud declara oficialmente que el brote de COVID-19 es una pandemia. Es por esto que el Presidente Donald Trump anunció restricciones para realizar viajes desde Europa hacia los Estados Unidos.
- El 14 de marzo de 2020, Chile entra en la Fase 3: al no tener clara la trazabilidad de los contagios, el Ministerio de Salud declara la fase 3 de la pandemia; esto significa que no puede haber eventos masivos de más de 500 personas, pero actividades habituales, como ir a los centros comerciales, no estaba restringido. También se declaró cuarentena obligatoria a las personas que lleguen de países contagiados, como Irán, China, Corea, Japón, Francia, Alemania, España e Italia.
- El 15 de marzo de 2020 el Gobierno suspende clases y toma medidas por coronavirus. Luego de declarar la fase 3, estableció aduanas sanitarias en las fronteras y se prohibió el ingreso de cruceros al país. El gobierno restringe el ingreso a centros de adultos mayores, además envió un proyecto de ley para ver la situación de los presos y evitar el contagio dentro de cárceles; declaró cuarentena en los hogares del Sename, Una de las medidas más controversiales fue suspender por dos semanas las clases en colegios municipales o particulares subvencionados y privados y jardines infantiles.
- El 16 de marzo de 2020 se declara fase 4 y cierre de fronteras. Luego de registrar 155 casos de contagiados, el gobierno declara el inicio de la Fase 4 y el cierre de todas las fronteras, aéreas, terrestres y marítimas del país y esto comenzaría a regir a partir del 18 de marzo. Esta medida fue tomada luego de que varios países anunciaran el cierre de sus fronteras, incluidos nuestros vecinos de Argentina y Perú.

- El 21 de marzo de 2020, una mujer de 82 años que vivía en la comuna de Renca se convirtió en la primera víctima fatal del coronavirus en Chile. Según informó el ministro de Salud, Jaime Mañalich, la mujer sufría múltiples patologías (enfermedades de base) y estaba postrada, por lo que se optó por un manejo compasivo.
- El 22 de marzo de 2020 se ordena toque de queda en Chile, con más de 600 casos de COVID-19, el gobierno decretó la restricción de la libre circulación desde las 22:00 horas hasta las 5:00 horas del día siguiente. Los chilenos sólo pueden salir de sus casas con salvoconductos.
- El 25 de marzo de 2020 se decreta cuarentena en algunos sectores de la Región Metropolitana para hacer frente a la curva de contagio, las autoridades decretan la medida de “cuarentena total” en las comunas de Independencia, Las Condes, Lo Barnechea, Vitacura, Ñuñoa, Providencia y Santiago. Durante las semanas siguientes otras comunas se sumaron a esta restricción.
- 30 de marzo de 2020 se informa un récord de muertes en Italia, para esta fecha, el país ya superaba los 10 mil fallecidos. En España las víctimas fatales sumaban 7.300. Continúan los confinamientos en Europa.
- El 2 de abril de 2020, un millón de contagios, el COVID-19 ha infectado a más de un millón de personas a nivel mundial y ha causado la muerte a 54.000. Expertos aseguran que la forma más efectiva para evitar la propagación es el distanciamiento social.
- El 8 de abril de 2020 una mujer da a luz en estado de coma. La emotiva historia de Yaniria Soriano dio la vuelta al mundo. Con 34 semanas de embarazo y contagiada con coronavirus su estado de salud se complicó demasiado. Los médicos del hospital Southside, de Nueva York, tuvieron que inducir un coma y conectarla a un respirador para someterla a una cesárea de emergencia. La mujer logró recuperarse y diez días

después pudo conocer a su bebé.

- El 14 de abril de 2020 Venezuela presume control de la pandemia. El gobierno de Venezuela asegura tener menos de 200 contagios y nueve fallecidos por la enfermedad, dicen que el coronavirus está controlado. Las cifras generan dudas, considerando la crisis y escasez que hay en el país, porque además en América latina los contagios seguían avanzando
- El 19 de abril de 2020, se nombra la “nueva normalidad” en Chile. El presidente de la república, Sebastián Piñera hizo un llamado (en cadena nacional) a reactivar la economía y a que los funcionarios públicos retornaran gradualmente a sus puestos de trabajo de manera presencial. Más tarde, la subsecretaria de Salud, Paula Daza, explicó en un punto de prensa de qué se trata esta nueva normalidad, indicando que “Tenemos que ir retomando esta nueva vida, esta nueva normalidad que le hemos llamado, manteniendo las medidas restrictivas que tenemos hasta el día de hoy” donde agregó “¿Me puedo juntar con un grupo de amigos a tomar un café? Probablemente sí, con unos pocos, unos cuatro amigos, con las medidas de distanciamiento social”. (Diario Universidad de Chile, 2020)
- El 23 de abril de 2020, Mineduc suspende el regreso a clases indefinidamente. El ministro de Educación, Raúl Figueroa, anunció que el regreso a las aulas no se podrá concretar debido a la pandemia: “Las clases presenciales se suspenden hasta que las condiciones sanitarias permitan un retorno gradual”. Respecto a una fecha, la autoridad afirmó que “será informada oportunamente”.
- El 29 de abril de 2020: fallece primera funcionaria de la Salud chilena. La primera funcionaria del sistema de salud que murió a causa de la pandemia, es Lorena Duran, quien se desempeñaba como administrativa del Cesfam de Lastarria, en la región de la

Araucanía, esto fue informado por autoridades de gobierno.

- El 02 de mayo de 2020 es catalogado el peor día en Chile. Casi 1.500 nuevos contagios y 13 muertes en apenas una jornada. Las cifras fueron entregadas por el ministro de Salud, quien confirmó un “fuerte brote”. Dentro de los fallecidos cuenta el segundo funcionario de salud.
- El 05 de mayo de 2020 había más de 20 mil casos en Chile, según el último reporte entregado por el Ministerio de Salud, hubo 1.373 nuevos casos confirmados de COVID-19, de los cuales, 56 corresponden a personas asintomáticas. Con esta nueva cifra, el número total de contagiados a nivel país llega a 22.016. De éstos, 10.710 son pacientes recuperados. Además, se informó sobre 10 nuevos fallecimientos, lo que da una cifra total de 275 muertos a causa de la pandemia.

2.2. Ley de Teletrabajo en Chile.

La Cámara de Diputados luego de casi 2 años de tramitación aprobó el proyecto de Ley que regula el teletrabajo y trabajo a distancia. Esta comenzó a regir 30 días después de su publicación.

Resumimos a continuación esta nueva iniciativa legal, que se regulada por el Código del Trabajo y que entrega los mismos derechos laborales de cualquier otro colaborador, a aquellos trabajadores que decidan pactar su jornada de trabajo libremente, siempre y cuando sus funciones lo permitan.

Cabe destacar que, para poder hacer uso de esta modalidad, el colaborador deberá expresar su voluntad a su empleador, quien, de acceder, deberá suscribir un contrato o anexo de contrato. En el caso que el trabajador quiera volver a su antigua jornada laboral, esta ley permite que con 30 días de anticipación se pueda hacer.

¿Qué es el trabajo a distancia y el teletrabajo?

Es fundamental diferenciar entre el trabajo a distancia y el teletrabajo. En el primer caso, los colaboradores deben cumplir sus funciones, total o parcialmente, desde su domicilio y otro lugar que no sean las instalaciones de su empresa.

En el segundo, teletrabajo, el trabajador cumple sus funciones utilizando medios tecnológicos, informativos o de telecomunicaciones, y debe reportar a través de éstos.

5 puntos a destacar de la nueva ley de teletrabajo

- Lugar de trabajo

El empleador y el trabajador deben determinar en conjunto el lugar de trabajo donde serán cumplidas sus funciones, puede ser el domicilio u otro sitio.

- Equipos y herramientas de trabajo

Deberán ser entregados por el empleador, y el colaborador no puede ser obligado a usar sus propios elementos. Los costos de operación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos deberán ser financiados por el primero.

- Seguridad

El empleador puede solicitar al ISL que vaya al domicilio del trabajador (con su autorización), para informarle si el puesto de trabajo cumple con todas las condiciones de seguridad y salud reguladas en el reglamento de seguridad laboral.

- Horarios

Puede ser jornada laboral completa o parte de ésta, combinando tiempos de trabajo dentro y fuera de las instalaciones. De ser posible, el empleador y el colaborador pueden acordar la distribución libre de la jornada laboral, sin horarios y respetando siempre los límites máximos de ésta, tanto diaria como semanalmente. En el caso del teletrabajo, el trabajador puede acordar con su empleador trabajar más o menos de las 45 horas legales de una jornada laboral. Los trabajadores a distancia que distribuyan libremente su horario o los teletrabajadores

que acuerden lo antes señalado pueden desconectarse por 12 horas continuas en un periodo de 24 horas sin recibir indicaciones o solicitudes. En días de descanso, permisos o vacaciones el trabajador no puede recibir órdenes u otros requerimientos.

- Mecanismos de registro

El empleador debe implementar un mecanismo para registrar el cumplimiento de la jornada a distancia del trabajador.

Aunque los colaboradores opten por esta modalidad de trabajo, igualmente tendrán derecho a acceder a las instalaciones de la empresa. Asimismo, el empleador deberá garantizar que pueda participar en las actividades que organicen, asumiendo los gastos de movilización de éstos.

LEY 21220 MODIFICA EL CÓDIGO DEL TRABAJO EN MATERIA DE TRABAJO A
DISTANCIA
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Promulgación : 24-MAR-2020

Publicación : 26-MAR-2020

Versión : Única - 01-ABR-2020

Materias : Trabajo a Distancia, Legislación Laboral Moderna, Empleo Sustentable, Corresponsabilidad Parental, Protección Laboral, Tiempo de Trabajo, Modalidad de Trabajo a Distancia, Dirección del Trabajo, Fiscalización de la Dirección del Trabajo, CORONAVIRUS COVID-19, CORONAVIRUS, COVID-19

2.2.1. Resumen

La presente ley modifica el Código del Trabajo con el objeto de regular el trabajo a distancia y el teletrabajo, disponiendo su entrada en vigencia para el 1 de abril de 2020.

Se incorpora un nuevo Capítulo IX al Título II del Libro I del Código del Trabajo, denominado “Del Trabajo a Distancia y Teletrabajo”, introduciendo los artículos 152 quáter G al artículo 152 quáter O. Esta regulación permite pactar, tanto al inicio como durante la vigencia de la relación laboral, la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, las que en ningún caso pueden implicar un menoscabo en los derechos que el Código del Trabajo reconoce a los trabajadores, en especial el de la remuneración.

Se define el trabajo a distancia como “aquel en 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. Este trabajo a distancia es denominado teletrabajo, en aquellos casos que los servicios son prestados mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones o si tales servicios deben reportarse mediante estos medios.

En cuanto al lugar de prestación de los servicios, se precisa que éstos pueden ser prestados en el domicilio del trabajador u otro sitio determinado. Asimismo, si los servicios fueren susceptibles de prestarse en distintos lugares, se puede acordar que el trabajador elija libremente el lugar donde ejercerá sus funciones. Lo anterior resulta importante, ya que no se considera trabajo a distancia o teletrabajo si los servicios son prestados en lugares designados y habilitados por el empleador, sean al interior de la empresa o fuera de ésta.

Para los casos en que el teletrabajo haya sido pactado en forma posterior al inicio de la relación laboral, cualquiera de las partes de manera unilateral, podrá volver a la modalidad de trabajo presencial, dando aviso por escrito a la otra parte con treinta días de anticipación a lo

menos. Sin embargo, si la relación laboral se inició bajo la modalidad de teletrabajo, se requiere acuerdo del trabajador y empleador para adoptar la modalidad de trabajo presencial.

En lo relativo a la jornada de trabajo, el teletrabajo o trabajo a distancia puede abarcar todo o parte de la jornada laboral, pudiendo combinarse tiempos de trabajo de forma presencial en la empresa con tiempos de trabajo fuera de ella. En este último caso, se pueden acordar alternativas de combinación de dichos tiempos, por los que podrá optar el trabajador, quien deberá comunicar la alternativa que escoja con una semana de anticipación a lo menos. Tanto el trabajo a distancia como el teletrabajo, están sujetos a las normas sobre jornada de trabajo, debiendo el empleador implementar a su costo un mecanismo fidedigno de registro de cumplimiento de la jornada de trabajo a distancia, mecanismo que debe pactarse expresamente en el contrato de trabajo. Asimismo, se permite que, en la modalidad de trabajo a distancia, las partes celebren un pacto de distribución de libre de jornada, en que el trabajador podrá de manera libre, distribuirla en los horarios que mejor se adapten a sus necesidades, debiendo siempre respetarse los límites máximos de jornada diaria y semanal, así como las normas relativas al descanso semanal. Para el caso del teletrabajo, las partes pueden acordar que el trabajador quede excluido de la limitación de la jornada de trabajo, conforme a lo dispuesto por el inciso 4° del artículo 22 del Código del Trabajo. Sin embargo, se presume que el teletrabajador está afecto a jornada ordinaria, cuando el empleador ejerce una supervisión o control funcional sobre la forma y oportunidad en que se desarrollen las labores.

La ley establece el derecho a desconexión, el que garantiza que los trabajadores no se encuentran obligados a responder las comunicaciones, órdenes u otros requerimientos de parte del empleador durante al menos 12 horas continuas en un período de 24 horas y que el empleador no podrá establecer comunicaciones ni formular órdenes u otros requerimientos, durante los días de descanso, permisos o feriado anual de los trabajadores. Este tiempo debe

quedar expresamente pactado en el contrato de trabajo, respetando los tiempos mínimos antes señalados.

El empleador debe proporcionar al trabajador los equipos, herramientas y materiales para el trabajo a distancia y para el teletrabajo, no pudiendo el trabajador ser obligado a utilizar elementos de su propiedad para el desempeño de sus funciones.

En cuanto a las normas de prevención, higiene y seguridad, la ley establece una serie de obligaciones que deben cumplir los empleadores, en concordancia con su deber general de protección establecido en el artículo 184 del Código del Trabajo, que se mantiene plenamente vigente. La ley ordena se dicte un reglamento que deberá determinar las condiciones específicas de seguridad y salud a que deberán sujetarse los trabajadores que se desempeñen bajo las modalidades descritas en este nuevo cuerpo legal, el que deberá adecuarse a los principios y condiciones de la ley N° 16.744 y dictarse dentro del plazo de 30 días siguientes a la publicación de la ley en el Diario Oficial.

El empleador está obligado a informar al trabajador, por escrito, de la existencia de sindicatos legalmente constituidos en la empresa, así como también de los sindicatos que se constituyan con posterioridad al inicio de las labores del trabajador, para lo cual dispone de diez días contados desde que reciba la comunicación sobre la constitución del sindicato, pudiendo siempre el trabajador poder ingresar a las instalaciones de la empresa y el empleador deberá garantizarle que pueda participar de las actividades colectivas que se realicen, siendo de cargo del empleador los gastos de traslado de los trabajadores.

El contrato en que se pacte estas modalidades deberá ser registrado en Dirección del Trabajo dentro de los 15 días siguientes de forma electrónica, la que deberá enviar copia de dicho registro a la Superintendencia de Seguridad Social y al organismo administrador del seguro de la ley N° 16.744 a que se encuentre adherida la entidad empleadora.

Finalmente se fija un plazo de tres meses, contados desde la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, para que las empresas cuyos trabajadores ya prestan servicios a distancia o teletrabajo, se ajusten a sus disposiciones.

2.2.2. Ley número 21.220

MODIFICA EL CÓDIGO DEL TRABAJO EN MATERIA DE TRABAJO A DISTANCIA

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente proyecto de Ley.

2.2.3. Proyecto de Ley.

"Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el Código del Trabajo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2002, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social:

1. En el artículo 22:

a) Reemplázase, en el inciso segundo, la expresión "en su propio hogar" por "en su domicilio".

b) Intercálase en el inciso cuarto, a continuación del vocablo "medios", la expresión "tecnológicos,".

2. Incorpórase el siguiente Capítulo IX en el Título II del Libro I:

"Capítulo IX: DEL TRABAJO A DISTANCIA Y TELETRABAJO"

- Artículo 152 quáter G.- Las partes podrán pactar, al inicio o durante la vigencia de la relación laboral, en el contrato de trabajo o en documento anexo al mismo, la modalidad

de trabajo a distancia o teletrabajo, la que se sujetará a las normas del presente Capítulo. En ningún caso dichos pactos podrán implicar un menoscabo de los derechos que este Código reconoce al trabajador, en especial, en su remuneración.

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.

Los trabajadores que prestan servicios a distancia o teletrabajo gozarán de todos los derechos individuales y colectivos contenidos en este Código, cuyas normas les serán aplicables en tanto no sean incompatibles con las contenidas en el presente Capítulo.

- Artículo 152 quáter H.- Las partes deberán determinar el lugar donde el trabajador prestará los servicios, que podrá ser el domicilio del trabajador u otro sitio determinado. Con todo, si los servicios, por su naturaleza, fueran susceptibles de prestarse en distintos lugares, 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 empresa.
- Artículo 152 quáter I.- En caso de 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 treinta días. Si

la relación laboral se inició conforme a las normas de este Capítulo, será siempre necesario el acuerdo de ambas partes para adoptar la modalidad de trabajo presencial.

- Artículo 152 quáter J.- La modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo podrá 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 trabajo a distancia estará sujeto a las reglas generales de jornada de trabajo contenidas en el Capítulo IV del Libro I, con las excepciones y modalidades establecidas en el presente artículo. El empleador, cuando corresponda, deberá implementar a su costo un mecanismo fidedigno de registro de cumplimiento de jornada de trabajo a distancia, conforme a lo prescrito en el artículo 33.

Si la naturaleza de las funciones del trabajador a distancia lo permite, las partes podrán pactar que el trabajador distribuya libremente su jornada en los horarios que mejor se adapten a sus necesidades, respetando siempre los límites máximos de la jornada diaria y semanal, sujetándose a las normas sobre duración de la jornada de los artículos 22 y 28 y las relativas al descanso semanal del Párrafo 4° del Capítulo IV del Libro Primero.

Con todo, en el caso del teletrabajo las partes podrán acordar que el trabajador quede excluido de la limitación de jornada de trabajo de conformidad con lo señalado en el inciso cuarto del artículo 22. Sin embargo, se presumirá que el trabajador está afecto a la jornada ordinaria cuando el empleador ejerciere una supervisión o control funcional sobre la forma y oportunidad en que se desarrollen las labores.

En aquellos casos en que se pacte la combinación de tiempos de trabajo de forma presencial en establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa con tiempos de

trabajo fuera de ella, podrán acordarse alternativas de combinación de dichos tiempos por los que podrá optar el trabajador, quien deberá comunicar la alternativa escogida con a lo menos una semana de anticipación.

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, doce horas continuas en un periodo de veinticuatro horas. Igualmente, en ningún caso el empleador podrá establecer comunicaciones ni formular órdenes u otros requerimientos en días de descanso, permisos o feriado anual de los trabajadores.

- Artículo 152 quáter K.- Además de las estipulaciones previstas en el artículo 10, el contrato de trabajo de los trabajadores regidos por este Capítulo deberá contener lo siguiente:
 1. Indicación expresa de que las partes han acordado la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, especificando si será de forma total o parcial y, en este último caso, la fórmula de combinación entre trabajo presencial y trabajo a distancia o teletrabajo.
 2. El lugar o los lugares donde se prestarán los servicios, salvo que las partes hayan acordado que el trabajador elegirá libremente dónde ejercerá sus funciones, en conformidad a lo prescrito en el inciso primero del artículo 152 quáter H, lo que deberá expresarse.
 3. El período de duración del acuerdo de trabajo a distancia o teletrabajo, el cual podrá ser indefinido o por un tiempo determinado, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 152 quáter I.

4. Los mecanismos de supervisión o control que utilizará el empleador respecto de los servicios convenidos con el trabajador.

5. La circunstancia de haberse acordado que el trabajador a distancia podrá distribuir su jornada en el horario que mejor se adapte a sus necesidades o que el teletrabajador se encuentra excluido de la limitación de jornada de trabajo.

6. El tiempo de desconexión.

- Artículo 152 quáter L.- 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.
- Artículo 152 quáter M.- Las condiciones específicas de seguridad y salud a que deben sujetarse los trabajadores regidos por este Capítulo serán reguladas por un reglamento que dictará el Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

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 de acuerdo al inciso anterior, debiendo, en todo caso, velar por el cumplimiento de dichas condiciones, conforme al deber de protección consagrado en el artículo 184.

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 caso.

En todo caso, 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 éste e informe acerca de si el puesto de trabajo cumple con todas las condiciones de seguridad y salud reguladas en el reglamento señalado en el inciso primero y demás normas vigentes sobre la materia.

Sin perjuicio de lo anterior, en cualquier tiempo, 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.

- Artículo 152 quáter N.- Conforme al deber de protección que tiene 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.

Adicionalmente, 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, según estime conveniente.

El empleador deberá, además, informar por escrito al trabajador 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 establecida en el artículo 225.

- Artículo 152 quáter Ñ.- El trabajador sujeto a las normas de este Capítulo siempre podrá acceder a las instalaciones de la empresa y, en cualquier caso, el empleador deberá garantizar que pueda participar en las actividades colectivas que se realicen, siendo de cargo del empleador los gastos de traslado de los trabajadores.
- Artículo 152 quáter O.- Dentro de los quince días siguientes a que las partes acuerden la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, el empleador deberá registrar dicho pacto de manera electrónica en la Dirección del Trabajo. A su vez, la Dirección del Trabajo remitirá copia de dicho registro a la Superintendencia de Seguridad Social y al organismo administrador del seguro de la ley N° 16.744 al que se encuentre adherido la entidad empleadora.

El Director del Trabajo determinará la forma, condiciones y características del registro de dichos acuerdos y las demás normas necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos contemplados en los artículos anteriores.

La fiscalización del cumplimiento de los acuerdos de trabajo a distancia o teletrabajo corresponderá a la Dirección del Trabajo, sin perjuicio de las facultades conferidas a otros servicios del Estado en virtud de las leyes que los rijan."

2.2.4. Disposiciones transitorias

- Artículo primero. - Dentro de tres meses, contados desde la entrada en vigencia de la presente ley, las empresas cuyos trabajadores ya prestan servicios a distancia o teletrabajo deberán ajustarse a los términos que el articulado permanente fija para estas modalidades de trabajo.
- Artículo segundo. - Esta ley entrará en vigencia el primer día del mes siguiente a su publicación en el Diario Oficial. El reglamento señalado en el artículo 152 quáter M deberá adecuarse a los principios y condiciones de la ley N° 16.744 y dictarse en el plazo de treinta días contado desde la publicación de la presente ley.
- Artículo tercero. - Transcurrido un año de la entrada en vigencia de la presente ley, el Consejo Superior Laboral deberá emitir un informe de evaluación de la implementación y aplicación de sus disposiciones, ello sin perjuicio de evaluaciones periódicas, para lo cual requerirá antecedentes y opiniones técnicas, pudiendo formular las recomendaciones que procedan. Estos informes deberán ser remitidos al Presidente de la República y a la Comisión de Trabajo y Previsión Social del Senado y a la Comisión de Trabajo y Seguridad Social de la Cámara de Diputados."

Y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto, promúlguese y llévese a efecto como Ley de la República.

Santiago, 24 de marzo de 2020.- SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE, Presidente de la República. - María José Zaldívar Larraín, Ministra del Trabajo y Previsión Social.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento. - Atentamente, Fernando Arab Verdugo, Subsecretario del Trabajo (BCN, s.f.)

2.3. Historia y política de teletrabajo en Isapre Cruz Blanca.

La investigación en curso, se centra en la realidad de una sola empresa, Isapre Cruz Blanca, razón por la cual, se hace necesario ahondar en el conocimiento de dicha institución desde sus inicios, abordando su historia, el progreso y evolución, hasta el momento en que se presenta la contingencia por la propagación del virus Covid-19. A su vez, es de suma importancia conocer su política y protocolos frente al teletrabajo, modalidad que debió instaurarse en forma rápida y obligatoria, por mandatos gubernamentales.

2.3.1. Historia de Isapre Cruz Blanca

En 1981 nace Isapre Cruz Blanca para participar en el Sistema Privado de Salud bajo el nombre de Cruz Blanca Consorcio de Seguros de Vida. Cuatro años más tarde, en el año 1985 Cruz Blanca Consorcio de Seguros Generales, traspasó su cartera de clientes a Cruz Blanca S.A.

Durante el año 1999, Isapre Cruz Blanca pasa a manos del grupo Aetna, produciéndose la fusión de ambas Isapres, quedándose bajo el nombre de Aetna Salud.

Dos años más tarde, el grupo ING Chile adquiere los negocios del grupo Aetna, por lo que en el año 2001 Aetna Salud S.A. cambia de propiedad y nace ING Salud Isapre S.A.

En enero del año 2008 el Grupo Said y el Fondo de Inversiones Linzor Capital compraron la Isapre ING Salud. Así, renace la marca Cruz Blanca bajo el eslogan “Juntos desde siempre”; fue en noviembre de este mismo año cuando Isapre Cruz Blanca se fusiona con Isapre Normedica, lo que significó una mejora en la posición de la Isapre en el mercado de las mismas.

Además, es importante mencionar como dato que, a través de su call center, en Cruz Blanca se atienden cerca de 70.000 llamadas mensuales, entregando la mejor asesoría en salud e informando todo sobre sus productos y los más de 12.500 convenios con diversos tipos de prestadores médicos a lo largo de todo Chile.

2.3.2. Definición de teletrabajo para Isapre Cruz Blanca.

- El Trabajo a distancia es una forma flexible de organización que consiste en la ejecución del trabajo 100% desde la casa.
- Estar conectados y disponibles.
- Es una entrega de confianza con el colaborador. Se espera que trabaje con el mismo profesionalismo y compromiso que si estuviera en la oficina.
- Es una herramienta de liderazgo, autogestión y de reconocimiento para empleados con buen desempeño.

2.3.3. Requisitos para postular al Trabajo a Distancia

Cumplir con el perfil y las competencias conductuales y técnicas asociadas a los cargos. Todas las personas que deseen postular deberán cumplir además de las competencias específicas definidas para el cargo con aspectos conductuales necesarios para el trabajo a distancia, lo que serán evaluados por una consultora externa.

Poseer el espacio físico y condiciones apropiadas, que podrían ser verificadas en terreno por el supervisor directo.

2.3.4. Aspectos legales a considerar y beneficios asociados

- Se mantendrá el paquete de beneficios en su totalidad (excluye tarjetas de café porque no tendrán acceso en sus casas a estas máquinas).
- El empleado recibirá un kit de trabajo a distancia que contiene: mousepad, lápiz, apoya muñecas, taco y taza de café. Además, se le entregará una silla en comodato.
- Dependiendo de la función que desempeña el cargo se le asignará un celular con 100 minutos.
- En el caso de ocurrir un accidente al trabajador que presta servicios en su casa, donde la habitación se confunde con el lugar de trabajo, el hecho podrá constituir un accidente del trabajo, si es que se verifican los supuestos del artículo 5º, inciso 1º, de la Ley N° 16.744, esto es, que exista una lesión, una relación de causalidad entre ésta y el trabajo realizado y una incapacidad temporal o permanente o la muerte, como resultado. Aplicándose el mismo procedimiento de investigación que para un trabajador que se desempeña en las oficinas de la empresa.
- Los empleados contratados en esta modalidad quedarán exceptuados de la limitación de jornada, conforme al artículo 22 inciso segundo del Código del Trabajo.

2.3.5. Responsabilidad del empleado

El empleado a distancia deberá:

- Asistir al proceso de inducción definido por Cruz Blanca.
- Acudir a las reuniones de coordinación definidas por la jefatura.
- Participar de las capacitaciones de la compañía.
- Asistir a las reuniones de retroalimentación de desempeño.
- Asistir a eventuales reuniones informativas citadas por la Gerencia General o por la Gerencia a la que pertenece.
- Responder encuestas, tales como: Satisfacción Interna, Clima, etc.
- Mantener y resguardar el equipamiento computacional a su cargo.

2.3.6. Requisitos Tecnológicos:

En relación a la comunicación, se requiere que el trabajador tenga contratado e instalado internet en su domicilio, se otorgará un bono para suplir el costo de la comunicación, por un monto de \$30.000 bruto.

- No se aceptará la instalación de Software distintos a los indicados por la compañía.
- Los problemas de software serán solucionados telefónicamente por un técnico de la compañía ante fallas en hardware del computador de trabajo a distancia.
- Cruz Blanca asignará un equipo de reemplazo en forma transitoria.
- Si producto de la revisión técnica se determina que la falla es por:
 - a. Negligencia o mal uso: La reparación se cobrará al colaborador.
 - b. Falla no atribuible al trabajador: Se repone sin costo.

2.4. Las personas y la resistencia al cambio

Algunos lo llaman cambio, otros, proceso e incluso hay quienes lo llaman adaptación. Algunas personas desarrollan prácticamente una fobia al cambio mientras que otras son casi adictas a la novedad que estos implican. Las primeras prefieren la regularidad, la previsibilidad y las cosas a la antigua. Los adictos a los cambios aman la novedad, lo diferente y la incertidumbre.

En cualquier caso, la vida en sí misma es un cambio. Ya lo había dicho Schopenhauer: «*El cambio es la única cosa inmutable*» (Wikipedia, s.f.). Por eso, es fundamental desarrollar un nivel de tolerancia al cambio que permita a los seres humanos lidiar con las transformaciones sin que estas afecten demasiado su equilibrio psicológico.

El concepto de resistencia al cambio en las organizaciones es muy conocido, pero la resistencia al cambio personal es una idea menos popular, si bien no deja de ser muy importante.

En Psicología se denomina resistencia al cambio a “todas aquellas situaciones en las cuales las personas deben modificar ciertas rutinas o hábitos de vida o profesionales, pero se niegan por miedo o dificultad a realizar algo nuevo o diferente”.

La resistencia al cambio que presenta cada individuo es diferente dependiendo, en gran medida, de las experiencias previas, y la capacidad y disposición que se posea para afrontar los cambios. La resistencia puede ser inmediata, diferida, abierta e implícita.

Algunas personas tienen miedo a lo desconocido, al cambio de rutinas, de hábitos. El ser humano es un animal de hábitos y le agrada tener todo bajo control, en consecuencia, las situaciones nuevas pueden generar caos, incertidumbre y descontrol.

Por el contrario, hay otro porcentaje de individuos que ven en el cambio una oportunidad de mejorar, aprender y superarse. Esto puede deberse a las experiencias, al estar

habitado a los cambios, a la edad, así como a lo abierta y receptiva que puede ser la persona con respecto a los cambios.

Para algunas personas, es más importante preservar sus costumbres que adaptarse a lo nuevo. De ahí que para los jóvenes puede ser más fácil afrontar el cambio que para las personas adultas o mayores.

Los cambios son procesos necesarios que se deben realizar, por mucho que no se desee salir del lugar de confort, en especial con el ritmo de vida actual en el que las actualizaciones digitales, de los sistemas de gestión, métodos de trabajo, estudio, entre otros, son constantes.

Durante los primeros años de la Psicología, la resistencia al cambio individual se analizaba simplemente como un problema de motivación. Por tanto, se pensaba que, para eliminar esa resistencia, bastaba conseguir que la persona se motivara.

Sin embargo, ahora sabemos que cuando alguien se resiste al cambio es porque existen diferentes áreas problemáticas, ya sea debido a características de personalidad, su historia de vida o su situación actual. Desde esta perspectiva, la resistencia al cambio personal es una increíble oportunidad para bucear en el interior de las personas.

De hecho, es común que los individuos se sientan motivados por el cambio, pero si algo los retiene, como el miedo, la motivación no será suficiente para vencer la resistencia. Por eso un cambio siempre es una oportunidad de autodescubrimiento.

2.4.1. El ciclo de la resistencia al cambio personal:

Kubler-Ross propuso un ciclo emocional que las personas siguen en los casos de duelo, pero que se aplica perfectamente a cualquier otro tipo de cambio en la vida que se nieguen a aceptar.

- 1. Etapa de choque:** Es el estado de parálisis por análisis o bloqueo emocional inicial cuando un individuo es expuesto por primera vez a la perspectiva del cambio. En ese estado se suele no reaccionar, por lo que otras personas pueden pensar que se ha aceptado de buena gana la transformación, pero en realidad lo que sucede es que el sistema emocional está “congelado”. La mente racional aún no ha procesado el cambio y lo que este significa. A medida que se va asumiendo, se puede sufrir una crisis de ansiedad o ir presentando otras reacciones físicas.
- 2. Etapa de negación:** En esta fase se niega el cambio, implica un poco cerrar los ojos ante la realidad y cualquier evidencia de que la transformación es necesaria o está ocurriendo. Lo normal es que se siga con la vida normal, como si nada hubiese pasado, con la ingenua pretensión de que la necesidad de cambiar desaparezca. Esto sucede porque al aferrarse a las rutinas cotidianas, se recupera la sensación de control.
- 3. Etapa de la ira:** Cuando no se puede seguir negando el cambio, lo usual es responder con rabia, frustración e ira. En esta fase salen a relucir todos los sentimientos que se reprimieron durante las etapas anteriores. También es común que se plantee la pregunta de por qué tiene que pasar algo así.
- 4. Etapa de negociación:** Es una fase en la que se intenta encontrar una salida, aunque normalmente es en vano ya que en realidad aún está oponiendo resistencia al cambio. En esta etapa aún no se acepta el cambio, sino que se intenta encontrar una «solución» para evitarlo.

5. **Etapa de depresión:** En esta etapa finalmente se reconoce que el cambio es inevitable. Sin embargo, no se acepta de buen grado y es posible reaccionar con cierto grado de depresión, mostrándose molesto e irritado.
6. **Etapa de prueba:** Es una fase en la que la resistencia al cambio finalmente va desapareciendo porque el individuo se da cuenta de que necesita reaccionar. Entonces comienza a buscar soluciones realistas y busca nuevos patrones de afrontamiento que se adapten a la realidad. En esta fase comienza a hacer pequeños experimentos que lo acercan al cambio y le permite mirarlo desde nuevas perspectivas.
7. **Etapa de aceptación:** Es la última fase donde el individuo vuelve a encontrar el equilibrio que se había roto con el cambio. Encuentra y pone en práctica nuevos patrones de comportamiento adaptativos que le ayudan a reconstruir su identidad bajo las nuevas circunstancias.

Desde esta perspectiva psicológica, es importante comprender que cualquier cambio, independiente de su magnitud, afecta la rutina y estado anímico de las personas, lo que provoca que, en mayor o menor grado, ésta deba buscar y acoger herramientas para completar este proceso y continuar con el día a día. Es aquí donde, en aspectos laborales, el empleador es quien debe cumplir el rol de facilitador para sus trabajadores.

2.4.2. Resistencia al cambio organizacional

La resistencia al cambio organizacional, por su parte, es una situación que resulta constante, en especial si se considera lo importante que es para las organizaciones mantener un alto nivel de trabajo, producción y calidad de producto o servicio.

Para que una organización sea competitiva es necesario que su capital humano y maquinaria se enfrente cada cierto tiempo a cambios en pro de mejorar los sistemas, métodos y procedimiento de trabajo.

No obstante, para aquellas personas responsables de la gestión de una empresa u organización no es tarea fácil considerar llevar a cabo una mudanza de procedimientos.

Así como en las personas, en una organización, vista como un conjunto de personas, también se puede observar la resistencia al cambio, el cual surge por el miedo que invade a los empleados de ver la posibilidad de perder su puesto de trabajo, de ser desmejorados o no obtener la posibilidad de ascender, o simplemente mantener sus condiciones laborales.

Por otro lado, también la resistencia al cambio organizacional puede generar mayores problemas, en especial cuando las personas involucradas se niegan a seguir los nuevos lineamientos, retrasando las labores y obstaculizando también el trabajo de los demás.

2.4.2.1. Razones de la resistencia al cambio organizacional

Existe una amplia lista de razones por las cuales una empresa u organización podría resistirse al cambio, las cuales pueden ser muy ciertas, pero, a su vez pueden generar algunas desventajas. Se pueden mencionar a modo de ejemplo:

- Temor al fracaso.
- La inversión económica a realizar implica grandes cantidades de dinero.
- Mayores o menores responsabilidades y escasa flexibilidad en los trabajadores.
- Pérdida de dinero, trabajadores, clientes o proveedores.
- Modificar las bases de la cultura organizacional, que es la guía de todos quienes laboran en la empresa.
- Cambios salariales y modificación de los beneficios que ofrece la organización.
- Desconocimiento o desinformación del porqué se realizan los cambios y sus aspectos positivos o negativos.

Considerando estas razones, en algunas organizaciones se limitan los cambios por el miedo y la imposibilidad de saber de qué manera se verá afectada.

Para superar la resistencia al cambio organizacional es necesario que dentro de la empresa la comunicación sea constante y clara, explicar el porqué de los cambios y su lado positivo en términos generales.

Ahora bien, se hizo una lectura y análisis del “cambio” a nivel personal y organizacional, donde, en ambos casos, se establecen las razones por las cuales una organización no se atreve a la transformación, o porque es tan difícil la adaptación de los individuos que dependen de ella, sin embargo, cabe destacar que en el contexto de la pandemia, esta transformación no fue opcional, lo que conlleva a una adaptación “forzosa” de los actores involucrados (empresa-personal).

Capítulo III: Marco Metodológico

La metodología de la investigación es una disciplina de conocimiento encargada de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación para la producción de conocimiento.

Orienta la manera en que vamos a enfocar una investigación y la forma en que vamos a recolectar, analizar y clasificar los datos, con el objetivo de que nuestros resultados tengan validez y pertinencia, y cumplan con los estándares de exigencia científica.

Para el desarrollo de la investigación en curso, se utilizarán métodos de recolección de datos, así como métodos de interpretación y exposición de conclusiones, que llevarán a dar respuesta a la pregunta de investigación planteada.

3.1. Paradigma de investigación:

La presente investigación responde al enfoque cuantitativo, que es el que “utiliza la recolección de datos para contrarrestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población”. (Hernández, Fernández-Collado, & Baptista, 2006), y que basa en la teoría positivista del conocimiento, la que intenta describir y explicar los procesos y fenómenos del mundo social en donde, la búsqueda de las generalizaciones o explicaciones sistemáticas debe apoyarse en evidencias empíricas, considerando que el nuevo conocimiento se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas

3.2. Tipo de investigación:

La presente investigación, responde a un tipo de estudio, según el alcance, de carácter Exploratorio-descriptivo porque “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández-Collado, & Baptista, 2010), intentando explicar sus causas, y exploratorio, debido a que existen pocos estudios sobre el teletrabajo en contexto de pandemia, por tanto no se conoce el problema y se basa en búsqueda de información.

3.3. Diseño de investigación.

El diseño o metodología de investigación es conocido como “aquel plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación”. En el presente estudio el diseño es no experimental, debido a que la investigación no manipula las variables, sino que éstas son estudiadas desde situaciones ya existentes, tiene un carácter transversal debido a que los antecedentes son recopilados en un momento único. (Hernández, Fernández-Collado, & Baptista, 2006)

3.4 Población o Muestra:

3.4.1. Población:

Una vez definido la unidad de análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Un estudio no será mejor por tener una población más grande; la calidad de un trabajo investigativo estriba a delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema”. (Hernández, Fernández-Collado, & Baptista, 2006)

Isapre Cruz Blanca, al momento de aplicar el instrumento, cuenta con 1.595 trabajadores, distribuidos en diversas gerencias y zonas del país. Para la presente investigación, se considerarán 120 trabajadores como población, pertenecientes a la Gerencia Comercial de la zona centro del país

3.4.2. Muestra:

La muestra es “un subconjunto de elementos que pertenecen a este conjunto definido en sus características, que llamamos población”. (Hernández, Fernández-Collado, & Baptista, 2006)

En el presente estudio, la muestra que se obtiene responde al tipo no probabilística debido a que “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quién hace la muestra”. (Hernández, Fernández-Collado, & Baptista, 2006)

Para obtener la muestra, se realiza una selección no aleatoria por conveniencia de un grupo representativo de 30 trabajadores.

3.5 Técnicas de recolección de datos

Una vez que se selecciona el diseño de investigación apropiado y la muestra adecuada de acuerdo al problema de estudio, la siguiente etapa consiste en recolectar los datos pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables de las unidades de muestreo/análisis o casos (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2014), así entonces, es que se obtendrán los datos según lo expuesto anteriormente, además del cuestionario elaborado por la investigadora, se considerarán algunos datos aportados por la Isapre en cuestión.

Para el propósito de esta investigación, y haciendo caso a la contingencia, se utilizará el tipo de cuestionario con preguntas cerradas, por su facilidad de responder de manera no presencial.

Al confeccionar el cuestionario se tendrá en cuenta, lógicamente, los objetivos específicos de la investigación, la necesidad de información y los componentes del marco teórico del tema investigado, para finalmente dar respuesta a la pregunta de investigación y lograr el objetivo general de ésta.

3.5.1. Cuestionario:

Como se menciona anteriormente, el cuestionario a utilizar contiene preguntas cerradas, lo que implica que para cada pregunta existen opciones de respuesta.

Es importante mencionar que el cuestionario se realizará en forma no presencial, debido a la contingencia, en algunos casos será enviada vía correo electrónico, en otros vía telefónica, es decir, whatsapp, video llamada o llamada telefónica; dependiendo de las posibilidades de cada encuestado.

3.5.2. Presentación del instrumento

CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES DE ISAPRE CRUZ BLANCA

Estimado colega:

Mi nombre es Paola Cerón Vilches, Asesor de Salud de Isapre Cruz Blanca, con una trayectoria de cuatro años en la compañía. En este momento me encuentro desarrollando mi Tesis de Grado para obtener el Título de Ingeniero en Administración de Recursos Humanos, cuyo tema es “Influencia de la experiencia de Isapre Cruz Blanca, respecto del teletrabajo, en el proceso de adaptación de sus trabajadores frente a la pandemia Covid-19”.

El presente cuestionario, tiene como objetivo conocer su opinión y/o experiencia, en relación a la instauración del teletrabajo, debido a la pandemia, en diversos aspectos, tanto personales como laborales.

Cabe destacar, que ésta tiene un carácter **anónimo**, por lo que no es necesario compartir su identificación. Desde ya, agradezco su disposición y participación.

Instrucciones:

Lea atentamente cada pregunta y las opciones de respuesta, para responder deberá subrayar o ennegrecer la opción que más refleje su parecer. Al finalizar, enviar al correo de origen.

1. ¿Cómo ha sido tu experiencia con el teletrabajo?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Deficiente
- e) Muy deficiente

2. ¿Cómo te has organizado en tu casa?

- a) Muy bien, en la casa se establecieron horarios y rutinas
- b) Bien, nos hemos dividido las tareas de la casa con mi familia.
- c) Regular, no he logrado organizarme.
- d) Mal, estoy agobiado/a, nadie me ayuda, tengo que hacer todo sola/o.
- e) Pésimo, no puedo cumplir con mi trabajo.

3. Con respecto al kit de trabajo a distancia, entregado por la compañía:

- a) Es muy completo, tengo todo lo que necesito para trabajar.
- b) Es completo, tengo lo básico para trabajar.
- c) Es incompleto, faltan algunos elementos para desarrollar mi trabajo.
- d) Es muy incompleto, faltan muchos elementos para trabajar.
- e) Es deficiente, no me permite desarrollar mi trabajo.

4. Con respecto al espacio físico para trabajar desde su hogar, este es:

- a) Muy bueno, cuento con una oficina totalmente acondicionada.
- b) Bueno, pude acondicionar un espacio de mi casa para trabajar.
- c) Regular, puedo utilizar espacios comunes de mi casa, en ciertos horarios.
- d) Deficiente, pues no cuento con ningún espacio cómodo para trabajar.
- e) Muy deficiente, no tengo donde trabajar.

5. En la actualidad, ¿Cómo considera que fue su proceso de adaptación respecto al teletrabajo?

- a) Muy fácil, la compañía me entregó las herramientas y recursos necesarios.
- b) Fácil, pues me costó al principio, pero hoy todo marcha bien.
- c) Medianamente fácil, hay días en que lo logro y otros no.
- d) Difícil, me costó mucho organizarme.
- e) Muy difícil, mi compañía no fue clara en las instrucciones, aún no cumplo mis metas.

6. Con respecto al apoyo emocional (con los diversos talleres de bienestar, capacitaciones, tips de teletrabajo, tips de trabajo en casa con la familia, juegos con los compañeros de trabajo, taller de resiliencia, webinars de liderazgo y técnicas de venta, zumba, pausa activa, entre otros.) Considera que este fue:

- a) Muy bueno.
- b) Bueno.
- c) Regular.
- d) Deficiente.
- e) Muy deficiente.

7. Si tuviera que evaluar el apoyo en general de la Isapre, en todo este proceso, diría que:

- a) Fue muy bueno, sin ese apoyo, hubiese sido muy complejo desempeñar mis labores
- b) Fue bueno, pero siempre hay cosas por mejorar
- c) Fue regular, quedaron al debe en muchos aspectos
- d) Fue deficiente, puesto que no resolvieron mi caso en particular.
- e) Fue muy deficiente, pues no me brindaron ningún apoyo.

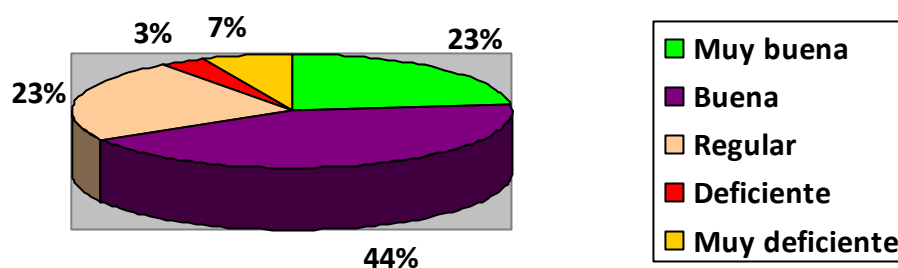
Capítulo IV: Presentación y Análisis de resultados

4.1. Presentación de resultados

Pregunta N°1: ¿Cómo ha sido tu experiencia con el teletrabajo?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Deficiente
- e) Muy deficiente

Experiencia con el teletrabajo

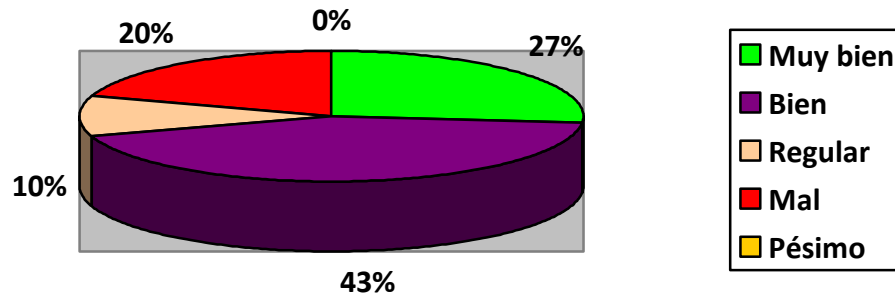


Interpretación: Si se consideran las reacciones a las opciones a y b, se observa que un 67% de los entrevistados opina que su experiencia con el teletrabajo ha sido buena (44%) o muy buena (23%); lo que suma un total de 20 personas. Un 23% la califica como regular, un 7% correspondiente a 2 personas, cree que es muy deficiente y el 3% restante opina que es deficiente.

Pregunta N°2: ¿Cómo te has organizado en tu casa?

- a) Muy bien, en la casa se establecieron horarios y rutinas
- b) Bien, nos hemos dividido las tareas de la casa con mi familia.
- c) Regular, me ha costado organizarme.
- d) Mal, estoy agobiado/a, nadie me ayuda, tengo que hacer todo sola/o.
- e) Pésimo, no puedo cumplir con mi trabajo.

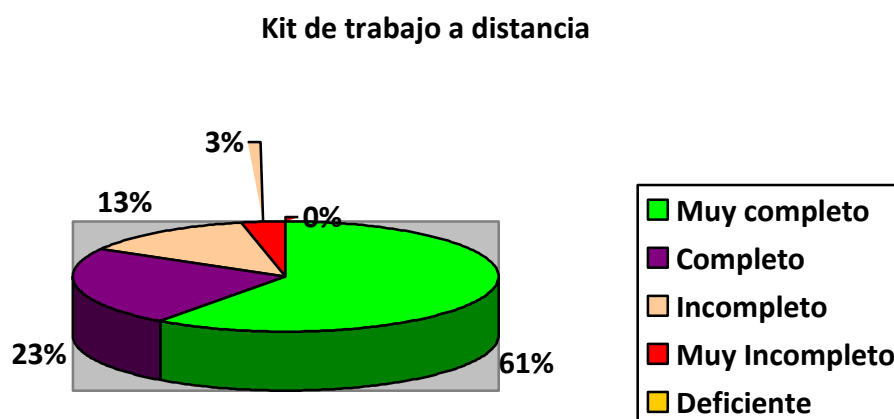
Organización en casa



Interpretación: En relación a la organización en casa, 21 entrevistados, que corresponde a un 70%, manifiesta que ha logrado una buena organización en su hogar para el teletrabajo, considerando las reacciones a las opciones a y b; del 30 % restante, un 10%, es decir, 3 personas opinan que les ha costado organizarse, mientras que el otro 20% que corresponden a 6 personas manifiestan estar agobiados, sin embargo, nadie manifiesta no poder realizar su trabajo.

Pregunta N°3: Con respecto al kit de trabajo a distancia, entregado por la compañía:

- a) Es muy completo, tengo todo lo que necesito para trabajar.
- b) Es completo, tengo lo básico para trabajar.
- c) Es incompleto, faltan algunos elementos para desarrollar mi trabajo.
- d) Es muy incompleto, faltan muchos elementos para trabajar.
- e) Es deficiente, no me permite desarrollar mi trabajo.

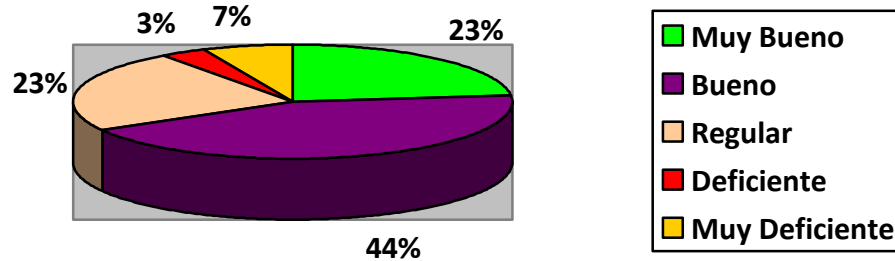


Interpretación: Un 84%, correspondiente a 25 trabajadores que reaccionaron a las opciones a y b, manifiesta satisfacción con el kit de teletrabajo proporcionado por la compañía. El 13%, piensa que no le entregaron lo necesario para trabajar desde casa; el 3% opina que faltaron muchos elementos en el kit entregado, no obstante, ninguno manifiesta que no pudo realizar su trabajo.

Pregunta N°4: Con respecto al espacio físico para trabajar desde su hogar, este es:

- a) Muy bueno, cuento con una oficina totalmente acondicionada.
- b) Bueno, pude acondicionar un espacio de mi casa para trabajar.
- c) Regular, puedo utilizar espacios comunes de mi casa, en ciertos horarios.
- d) Deficiente, pues no cuento con ningún espacio cómodo para trabajar.
- e) Muy deficiente, no tengo donde trabajar.

Espacio físico para trabajar

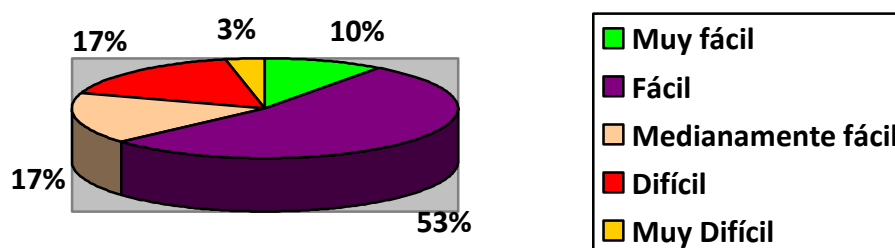


Interpretación: El 23% cuenta con una oficina acondicionada para realizar el teletrabajo, un 44% contaba con un espacio que pudo acondicionar, el 23% de los entrevistados debió trabajar en espacios comunes del hogar, organizando horarios de uso; el 3%, equivalente a 1 entrevistado, manifestó no contar con espacios físicos adecuados en su vivienda, mientras que un 7% (2 trabajadores) manifestaron no tener ningún lugar donde trabajar.

Pregunta N°5: ¿Cómo considera que fue su proceso de adaptación respecto al teletrabajo?

- a) Muy fácil, la compañía me entregó las herramientas y recursos necesarios.
- b) Fácil, pues me costó al principio, pero hoy todo marcha bien.
- c) Medianamente fácil, hay días en que lo logro y otros no.
- d) Difícil, me costó mucho organizarme.
- e) Muy difícil, mi compañía no fue clara en las instrucciones, aún no cumplo mis metas.

Adaptación al teletrabajo

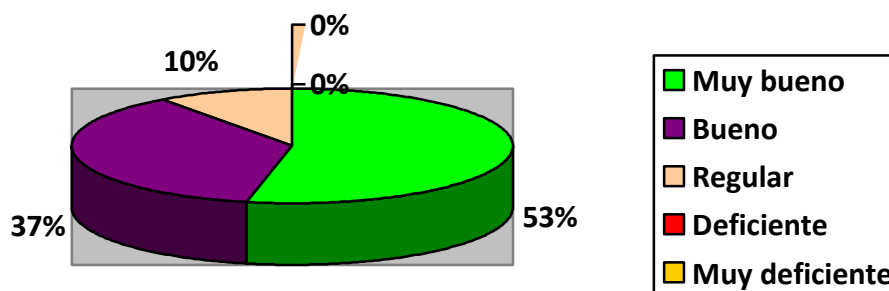


Interpretación: Al observar el gráfico, la mayoría de los entrevistados optaron por las opciones a y b, que aluden a un proceso de adaptación normal y exitoso; por lo tanto, es correcto afirmar que un 63% califica este proceso de buena forma. Un 17% manifiesta que fue Medianamente fácil; otro 17% (5 trabajadores), lo percibe como difícil, y el 3% restante, (correspondiente a 1 entrevistado) lo percibe como muy difícil, indicando que la empresa no le explicó de manera clara el sistema de trabajo

Pregunta N°6: Con respecto al apoyo emocional (con los diversos talleres de bienestar, capacitaciones, tips de teletrabajo, tips de trabajo en casa con la familia, juegos con los compañeros de trabajo, taller de resiliencia, webinars de liderazgo y técnicas de venta, zumba, pausa activa, entre otros.) Considera que este fue:

- a) Muy bueno.
- b) Bueno.
- c) Regular.
- d) Deficiente.
- e) Muy deficiente.

Apoyo emocional brindado por la Empresa

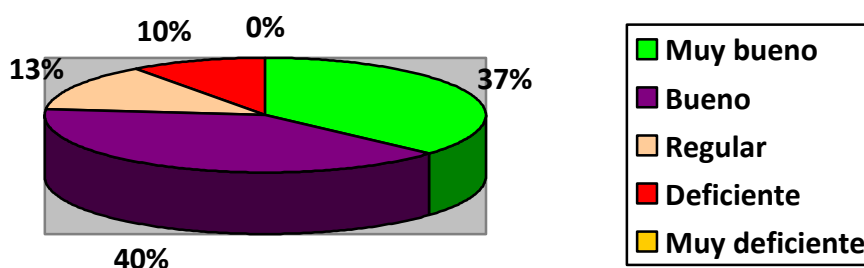


Interpretación: Se observa que un 90% de los trabajadores entrevistados, correspondiente a 27 personas, opina que el apoyo emocional, con las diversas estrategias utilizadas por la compañía, fue bueno y en su mayoría muy bueno; mientras que el 10% restante piensa que el apoyo fue regular. Se destaca que ningún trabajador manifiesta reacciones negativas en relación a este aspecto.

Pregunta N°7: Si tuviera que evaluar el apoyo en general de la Isapre, en todo este proceso, diría que:

- a) Fue muy bueno, sin ese apoyo, hubiese sido muy complejo desempeñar mis labores
- b) Fue bueno, pero siempre hay cosas por mejorar
- c) Fue regular, quedaron al debe en muchos aspectos
- d) Fue deficiente, puesto que no resolvieron mi caso en particular.
- e) Fue muy deficiente, pues no me brindaron ningún apoyo.

Apoyo general brindado por la Empresa



Interpretación: Un 37% de los entrevistados manifiesta que el apoyo en general de parte de la Isapre Cruz Blanca fue muy bueno, a lo que se le suma un 40% que opina que fue bueno, siendo en total de 23 trabajadores los que califican positivamente este aspecto; un 13% dice que el acompañamiento en general fue regular, mientras que un 10% lo percibe como deficiente y no hubo reacciones frente a la opción de muy deficiente.

Capítulo V: Conclusiones

5.1. Contrastación de los Objetivos

5.1.1. Objetivo general

El objetivo general planteado en esta investigación es: “Identificar cómo influye la experiencia de Isapre Cruz Blanca, respecto del teletrabajo, en el proceso de adaptación de sus trabajadores frente a la pandemia Covid-19”, el que se cumple a cabalidad, puesto que la investigación realizada, deja en evidencia que los trabajadores de Isapre Cruz Blanca, reconocen que los protocolos, herramientas y apoyo que les proporcionó la empresa, debido a la experiencia de ésta en el teletrabajo, fue de vital importancia en cómo se adaptaron a esta modalidad, siendo en la mayoría de los casos, decisiva para una adaptación calificada por el personal como buena y que en los casos en que no hubo éxito en este proceso de cambio, fueron atribuibles a condiciones personales, de espacio físico y/o ambientales en sus viviendas.

5.1.2. Objetivos específicos

Para el presente estudio, se plantearon tres objetivos específicos:

1. Conocer la política de teletrabajo de Isapre Cruz Blanca.

Objetivo logrado mediante la recolección de información aportada directamente desde la Isapre en cuestión, emanada del área de recursos humanos, la cual está enunciada en el marco teórico de la investigación.

2. Conocer el proceso de instauración del teletrabajo a todos los trabajadores, al iniciar la pandemia.

Este objetivo se logra mediante el estudio de los protocolos para el teletrabajo, existentes en Isapre Cruz Blanca y elaborados por ésta, donde se indica detalladamente como fue el proceso de implementación, las condiciones laborales generales, el detalle de recursos físicos entregados según el cargo, aspectos legales y beneficios asociados, responsabilidades del empleado y los requisitos tecnológicos para desarrollar su trabajo desde casa.

Además, en el planteamiento del problema de la presente investigación, se realiza un resumen de cómo fue la instauración en el tiempo.

3. Indagar en cómo la experiencia previa de la empresa influye en el proceso de adaptación de sus trabajadores, respecto del teletrabajo.

El tercer objetivo específico busca conocer netamente la percepción de los trabajadores de Isapre Cruz Blanca en relación a cómo fue su proceso de adaptación al teletrabajo y cómo percibe la influencia de la experiencia/apoyo de su empleador; objetivo que se logra con la aplicación del cuestionario elaborado por la investigadora, el que contiene preguntas que apuntan a medir los aspectos asociados a este fenómeno. Por tanto, una vez analizadas las respuestas, se pudo lograr una visión general en torno a la adaptación de los empleados y sus atribuciones a la experiencia anterior de la compañía. Además, de acuerdo a las preguntas relacionadas con el apoyo de la compañía, tanto emocional como en general, se observa que más del 75% de los trabajadores entrevistados, tienen reacciones positivas al respecto.

5.2. Contrastación de las Hipótesis.

Las hipótesis planteadas en la presente investigación son las siguientes:

Hi: La experiencia de Isapre Cruz Blanca, respecto del teletrabajo, influye positivamente en el proceso de adaptación de sus trabajadores frente a la pandemia Covid-19.

La que es aceptada, debido a que, según el análisis del cuestionario aplicado, se observa que más del 60% de los trabajadores entrevistados manifiesta satisfacción y reacciones positivas a los diversos aspectos, en relación al apoyo entregado por la empresa y a su adaptación frente al teletrabajo en contexto de pandemia.

H0: La experiencia de Isapre Cruz Blanca, respecto del teletrabajo, influye negativamente en el proceso de adaptación de sus trabajadores frente a la pandemia Covid-19.

La que se rechaza, porque, aunque existieron casos en los que el trabajador manifiesta no lograr la adaptación a esta modalidad nueva de teletrabajo, no tiene relación con el apoyo/experiencia de la empresa, si no con condiciones ambientales o intrínsecas del entrevistado.

H1: La experiencia de Isapre Cruz Blanca, respecto del teletrabajo, no influye en el proceso de adaptación de sus trabajadores frente a la pandemia Covid-19.

Se rechaza ya que no hay evidencia suficiente para afirmar que el apoyo de la empresa, debido a su experiencia con el teletrabajo, no haya sido determinante al momento de propiciar la adaptación de sus trabajadores. Además, sólo en torno a un 5% se puede establecer relación entre poco o falta de apoyo general de la compañía y percepción en relación con la adaptación al teletrabajo.

5.3. Conclusiones generales.

A modo de conclusión general, luego de la investigación realizada, se deduce que la experiencia previa de Isapre Cruz Blanca, en torno al teletrabajo, fue determinante a la hora de implementar esta modalidad a nivel empresa, así como también, influyó en gran medida en el proceso de adaptación al cambio, de sus trabajadores, quienes lo perciben como positivo, en su mayoría.

Cuando se estudian procesos psicológicos, sentimientos y múltiples realidades de las personas, por supuesto que no se puede generalizar ni categorizar, pero sí se puede tener una visión general sobre cómo interactúan las variables de la investigación y debido a que cada individuo es un ser único, con contextos diversos, podemos encontrar realidades extremas que no necesariamente representan el sentimiento de la mayoría, por eso se habla de excepciones.

De acuerdo a lo mencionado, se considera pertinente dar a conocer algunas de las experiencias relatadas a la investigadora, para ahondar en el universo de personas que trabajan en la Isapre en estudio; por ejemplo, existe una empleada, que a sus 59 años, viviendo sola, con hijos adultos y con 22 años de servicio en la empresa, manifiesta que su único sentimiento es que “su vida social y personal giraba en torno a la oficina y sus clientes”, por tanto, cualquier esfuerzo realizado por la compañía no tenía validez para ella; también muchos trabajadores que tuvieron que cambiar sus funciones, debido a que las que realizaban antes de la pandemia eran exclusivamente de forma presencial, y tuvieron que ponerse a disposición de las nuevas labores asignadas por la empresa, pero que sin embargo, manifestaron que su adaptación fue buena, aludiendo principalmente al apoyo de la empresa. Otro ejemplo importante, es la situación que atañe a algunas mujeres, dueñas de casa, que debieron ejercer el rol de trabajadora, madre y educadora a la vez, y de las cuales no todas tuvieron éxito en la adaptación al teletrabajo;

sucede algo similar con algunos empleados jóvenes, que aún viven con sus familias, en algunos casos numerosas y que tuvieron problemas con asignar un espacio para trabajar, o con las condiciones ambientales de sus viviendas.

Casos como estos, sin duda hay muchos más, pero lo importante es que una gran parte del personal involucrado pudo sortear las dificultades presentadas y pudo acoger de manera exitosa la ayuda de su empleador.

Cabe destacar, que Isapre Cruz Blanca, en el mes de septiembre (posterior a las entrevistas de esta investigación) informa a todos sus trabajadores, mediante un comunicado oficial, que desde aquí en adelante existirán sólo dos modalidades de trabajo: teletrabajo al 100% y modalidad mixta (mitad teletrabajo y mitad presencial en oficina), y que ya no existirá para ningún empleado la modalidad 100% oficina. Relacionado con lo mismo, la Isapre realizó una encuesta para optar a una de las dos modalidades descritas, la cual arrojó que un 40% de los trabajadores estarían dispuestos a continuar con el teletrabajo, mientras que el otro 60% optará por la modalidad mixta. Si se toma en cuenta este dato, se puede establecer una correlación con cómo los entrevistados en este estudio manifiestan su experiencia con el teletrabajo y su adaptación a éste, además de que la empresa como tal, valora positivamente la producción durante este período.

Capítulo VI: Bibliografía y Referencias

BBC News Mundo. (11 de 02 de 2020). bbc.com. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-51467578>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile . (26 de Marzo de 2020). bcn.cl. Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1143741>

Diario Universidad de Chile. (20 de 04 de 2020). <https://bit.ly/37Kbi4e>

Forbes. (21 de 12 de 2018). Forbes . Obtenido de <https://www.forbes.com/sites/abdullahimammed/2018/12/21/10-remote-work-trends-that-will-dominate-2019/?sh=e19b8e77c72a>

Fundera. (07 de 04 de 2020). Fundera. Obtenido de <https://www.fundera.com/resources/working-from-home-statistics>

Hernández Sampieri, F. C. (2014). Metodología de la Investigación.

Isapre Cruz Blanca. (s.f.). Obtenido de <https://www.cruzblanca.cl/cruzblanca/vision-mision-y-valores-corporativos>

Jacqueline Hurtado de Barrera . (2010). Metodología de la Investigación: Guía Para la Comprensión Holística de la Ciencia. Quiron Ediciones .

Negocios, V. (s.f.). Obtenido de <https://www.losqueestantodas.cl/blog/que-es-el-teletrabajo-y-como-funciona>

Sabino, C. (1992). El Proceso de Investigación. Bogota : Panamericana .

SARS-CoV-2/COVID-19: el virus, la enfermedad y la pandemia. (2020). En A. I.-M. Francisco Javier Díaz-Castrillón. Medellin: Editora Medica Colombiana .

Wikipedia. (s.f.). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Arthur_Schopenhauer

Melagarie, J. 2. (2016). El Rol de las hipótesis en la Investigación : entretelones en la experiencia de enseñanza -aprendizaje. V Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales. Mendoza.

Monge, C. (. (2011). Metodología de la Investigación cuantitativa y cualitativa. Guía Didáctica Neiva: Universidad Surcolombiana .

Estructura del resumen de una tesis, Universidad de Chile:

<https://bit.ly/36P8fZl>

Curso para realizar un trabajo de investigación:

<https://www.aulafacil.com/cursos/genero/como-realizar-un-trabajo-de-investigacion-social-t215>

Búsqueda de significados asociados a la metodología de la investigación:

<https://www.significados.com/investigacion-cualitativa/>

<https://www.significados.com/marco-teorico/>

Normas APA, versión 6:

<https://normasapa.com/normas-apa-2019-cuestiones-mas-frecuentes/>

<https://normasapa.net/planteamiento-del-problema-objetivo-general-y-especificos/>

<https://normasapa.net/que-es-la-justificacion-de-un-trabajo-de-grado/>

<https://normasapa.net/planteamiento-del-problema-objetivo-general-y-especificos/>

<https://normasapa.net/que-es-la-justificacion-de-un-trabajo-de-grado/>

Artículos que hablan sobre relación entre pandemia y teletrabajo:

https://www.cnnchile.com/coronavirus/hitos-claves-covid-19-chile-mundo-cronologia_20200505/

<https://www.losqueestantodas.cl/blog/que-es-el-teletrabajo-y-como-funciona>

<http://www.ladiscusion.cl/empresas-reflexionaron-sobre-el-teletrabajo-en-tiempos-de-pandemia/>

<https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-propertyvalue-178338.html>

http://www.tren-digital.cl/wp-content/uploads/2018/04/Trabajo-remoto_HalpernCastro.pdf

<https://www.emol.com/noticias/Economia/2020/08/10/994370/Cinco-meses-teletrabajo.html>

Capítulo VII: Anexos.

Este capítulo muestra la forma de ordenar los datos obtenidos en los 30 cuestionarios aplicados a trabajadores del área comercial de la zona centro de Isapre Cruz Blanca, la que se presenta en una planilla de Excel, en donde aparece la suma de las reacciones para cada pregunta y sus respectivas alternativas, para facilitar la elaboración de los gráficos que muestran las preferencias de los entrevistados; información necesaria para el análisis de las variables en estudio.

N° pregunta	Opción	N° Entrevistado																														Totales
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	a		1					1						1				1				1			1				1			7
	b			1	1	1	1		1	1		1			1	1				1		1		1	1		1				13	
	c	1									1						1		1		1							1			1	7
	d												1																			1
	e						1																						1			2
2	a			1		1			1			1		1	1									1	1						8	
	b		1		1		1		1		1						1	1	1		1				1	1			1	1	13	
	c	1														1					1										3	
	d						1				1		1				1											1	1		6	
	e																															0
3	a	1	1		1	1		1		1	1	1	1	1						1	1	1	1	1	1	1		1		1	18	
	b			1			1		1							1	1			1								1			7	
	c						1											1											1		1	4
	d																1														1	
	e																															0
4	a				1	1				1		1											1		1				1		7	
	b		1	1			1		1	1				1	1					1	1		1		1		1	1		1	13	
	c	1									1		1			1		1				1							1		7	
	d																1														1	
	e						1																						1		2	
5	a				1			1																	1						3	
	b	1	1			1	1				1		1		1		1	1	1		1	1		1	1		1	1		1	1	16
	c									1			1		1							1							1		5	
	d			1				1			1						1												1		5	
	e							1																							1	
6	a		1			1	1					1	1	1	1					1	1		1	1	1	1	1	1		1	1	16
	b	1		1	1			1	1	1	1					1	1	1			1										11	
	c						1																					1	1		3	
	d																														0	
	e																														0	
7	a		1			1	1						1	1	1	1			1	1	1							1			11	
	b	1						1		1	1	1										1	1	1	1		1		1	1	1	12
	c							1	1								1					1									4	
	d			1	1																								1		3	
	e																															