



Facultad de Ciencias Sociales

Carrera de Sociología

**De la Pandemia a la actualidad:
Efectos del Teletrabajo en la Precarización Laboral de los y
las trabajadoras de la empresa Aduanera J.A.R**

Trabajo de titulación para optar al Título de Sociólogo

Autor: Byron Javier Muga Muñoz

Profesora Guía: Mg. Maribel Ramos Hernández

Valparaíso, Chile

2024

DEDICATORIA

Con gratitud y profunda emoción, dedico este trabajo realizado para culminar mis estudios de pregrado de la carrera de sociología a todas aquellas personas que han sido un pilar fundamental en mi vida durante este viaje académico.

A mis padres, por su amor incondicional, su apoyo inquebrantable y los sacrificios que hicieron posible este logro.

A mis amigos, por estar siempre a mi lado, alentándome en cada etapa de mi trayectoria académica.

A mis profesores, por su valiosa guía y las enseñanzas que han enriquecido mi camino de aprendizaje.

A todas las personas que formaron parte de este proceso de investigación; su colaboración fue esencial para alcanzar este objetivo.

Y finalmente, a mí mismo, por la perseverancia, la dedicación y el esfuerzo que he invertido en alcanzar mis metas.

Gracias a todos por ser parte de este capítulo tan significativo en mi vida.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a mi novia, quien ha sido un pilar fundamental en este proceso. Su amor, comprensión y ánimo han sido invaluableles en cada etapa de mi formación académica. Su apoyo incondicional me ha mantenido motivado y enfocado en mis objetivos.

Asimismo, quiero agradecer profundamente a mi familia, así como a mi profesora guía, Maribel Ramos, y a mi profesor informante, Francisco Báez. Su apoyo a lo largo de mi trayectoria académica ha sido crucial, y sin él, no habría podido alcanzar mis logros.

Quisiera también rendir homenaje a mi querida madre, cuyo sacrificio y dedicación son ejemplos de perseverancia que siempre me han inspirado a seguir adelante. Su constante aliento y sabias palabras han sido un faro en los momentos de desafío.

Agradezco a mi abuela y abuelo, quienes, aunque ya no estén físicamente en este mundo, me dejaron un legado de amor incondicional y valores de trabajo arduo y dedicación. Sus enseñanzas han guiado mis pasos hacia el éxito académico, y su apoyo moral y palabras de aliento han sido cruciales en los momentos difíciles.

Quiero reconocer, además, el papel fundamental de mi madrina, quien ha sido un modelo por seguir y una fuente de sabiduría en mi vida. Su guía y apoyo han sido esenciales para mi desarrollo personal y profesional.

Reconozco que, sin el respaldo, motivación y enseñanzas de todos ustedes, este logro académico no habría sido posible. Mi gratitud hacia cada uno de ustedes es eterna y permanecerá en mi corazón a lo largo de toda mi vida.

Índice

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS.....	2
RESUMEN.....	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1 Antecedentes del estudio	11
1.2 De la Presencialidad a lo Remoto: El Teletrabajo como Respuesta a la Pandemia y sus Repercusiones	16
1.3 Problematicación	21
1.4 Justificación de la investigación	25
1.5 Supuesto de investigación.....	27
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	29
2.1 Transformaciones del Trabajo en la Era Digital	29
2.2 Origen, valoración e implementación del teletrabajo	30
2.3 Trabajo Fragmentado: El concepto de Precarización en la Era Digital	35
2.4 Precarización Laboral en el Contexto del Capitalismo Contemporáneo.....	37
2.5 Precarización y Flexibilidad Laboral en América Latina.....	39
2.6 La Precarización en Chile: Informalidad y Legislación Laboral	40
2.7 Pandemia, teletrabajo y precarización.....	42
2.9 El Impacto de la Precariedad Salarial en la Vida de los Trabajadores	44
2.10 Impacto del Teletrabajo en la Subjetividad: La Salud Mental y Bienestar.....	46
2.11 Flexibilidad Control y Vigilancia en el Trabajo Digital.....	48
2.12 Teletrabajo y Precarización Laboral en Entornos Estructurados	50
CAPÍTULO III: ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	51
3.0 Enfoque de investigación.....	51
3.1 Rol del investigador	52
3.2 Tipo de Estudio	53
3.3 Muestra	53
3.4 Técnica de Producción de Datos	58
3.5 Técnicas de Análisis de Información	59
3.6 Criterios de aseguramiento de la calidad de la información.	61
3.7 Aspectos Éticos.	63
3.8 Trabajo de campo.	64

CAPÍTULO IV: Discusión de Resultados	65
4.1. Caracterización general de los entrevistados y entrevistadas.....	65
4.2 Transición al Teletrabajo y Ajustes en los Contratos Laborales	68
4.3 Transformación de las Condiciones Laborales y Estabilidad en el Contexto del Teletrabajo ...	70
4.4 Adaptación al Teletrabajo: Recursos, Capacitación y Espacios Laborales en la Nueva Realidad	74
4.5 Flexibilidad y Gestión del Tiempo en el Teletrabajo: Impacto en la Vida Laboral y Personal .	78
4.6 Impacto del Teletrabajo en el Bienestar Emocional, Físico y Mental de los Trabajadores.....	79
4.7 Repercusiones del Teletrabajo: Un Vínculo entre Flexibilidad y Desigualdad de Género	82
4.8 Impacto del Teletrabajo en las Relaciones Laborales y la Percepción de Aislamiento Social. .	85
4.9 Desafíos Estructurales y la Huella de la Pandemia en la Precariedad	88
4.10 Remuneración y Precariedad Laboral: Reflexiones sobre la Adecuación Salarial y las Responsabilidades en el Teletrabajo	93
4.11 Normalización de la Precariedad Laboral: Dinámicas de Lealtad y normalización de la precariedad	96
4.12 Flexibilidad y Control en el Teletrabajo: Evaluación de Productividad y Vigilancia en el Contexto Digital	100
4.13 Desigualdades laborales en el teletrabajo: Experiencias de los trabajadores	103
4.14 Condiciones Laborales en el Presente: Reflexiones sobre el Teletrabajo y Perspectivas Futuras	106
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	109
BIBLIOGRAFÍA.....	117
ANEXOS	135

RESUMEN

La pandemia de COVID-19 forzó a los trabajadores a una transición repentina hacia el teletrabajo, sin una preparación adecuada, lo que agudizó las condiciones de precariedad preexistentes. En este contexto, la presente investigación busca comprender los efectos de la implementación del teletrabajo en las dinámicas de precarización laboral de los trabajadores de la empresa Aduanera J.A.R., desde el inicio de la pandemia de COVID-19 hasta la actualidad.

Considerando el objetivo, la investigación adoptó un enfoque cualitativo y crítico que explora la flexibilidad inherente al teletrabajo y su impacto en las experiencias y subjetividades de los trabajadores dentro de un entorno altamente estructurado, como el sector aduanero. Este enfoque permitió recoger relatos directos y enriquecedores que aportan una comprensión más profunda sobre las prácticas laborales precarias que afectan a los trabajadores.

Los hallazgos principales revelan que la implementación del teletrabajo durante y después de la pandemia ha tenido efectos profundos y, en muchos casos, negativos sobre las condiciones laborales y el bienestar de los trabajadores. En general, esta modalidad exacerbó las dinámicas de precarización y vulnerabilidad laboral ya existentes en la empresa. Lejos de proporcionar una mayor autonomía, la flexibilidad impuesta generó una mayor carga de trabajo, desdibujando los límites entre la vida personal y laboral.

Los relatos revelan claras evidencias de precarización laboral, especialmente en términos de salarios, sobrecarga laboral, control excesivo sobre sus tareas, aislamiento social y deterioro del bienestar físico y mental. A pesar de los retos que enfrentaron, la mayoría de los trabajadores expresaron un fuerte deseo de continuar en la empresa. Esta preferencia se sustentaba principalmente en la flexibilidad que el teletrabajo les ofrecía, lo cual era valorado como un beneficio considerable. No obstante, esta valoración de la flexibilidad parece impedir un

cuestionamiento más profundo a los procesos de precarización que subyace a sus condiciones laborales.

Palabras clave: Teletrabajo, precarización, flexibilidad, desigualdades laborales, subjetividades.

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic forced workers to make a sudden transition to teleworking, without adequate preparation, which exacerbated pre-existing precarious conditions. In this context, this research seeks to understand the effects of the implementation of teleworking on the dynamics of job insecurity of workers at the Aduanera J.A.R. company, from the beginning of the COVID-19 pandemic to the present.

Considering the objective, the research adopted a qualitative and critical approach that explores the flexibility inherent in teleworking and its impact on the experiences and subjectivities of workers within a highly structured environment, such as the customs sector. This approach made it possible to collect direct and enriching accounts that provide a deeper understanding of the precarious labor practices that affect workers.

The main findings reveal that the implementation of teleworking during and after the pandemic has had profound and, in many cases, negative effects on the working conditions and well-being of workers. Overall, this modality exacerbated the dynamics of job insecurity and vulnerability already existing in the company. Far from providing greater autonomy, the imposed flexibility generated a greater workload, blurring the boundaries between personal and work life.

The accounts reveal clear evidence of job insecurity, especially in terms of wages, work overload, excessive control over their tasks, social isolation and deterioration of physical and mental well-being. Despite the challenges they faced, most workers expressed a strong desire to continue in the company. This preference was mainly based on the flexibility that teleworking offered them,

which was valued as a considerable benefit. However, this appreciation of flexibility seems to prevent a deeper questioning of the processes of precarization that underlie their working conditions.

Keywords: Teleworking, precarization, flexibility, labor inequalities, subjectivities.

INTRODUCCIÓN

La precariedad laboral se ha convertido en un tema central dentro del estudio de las dinámicas laborales contemporáneas, especialmente en el contexto del teletrabajo. La implementación masiva de esta modalidad, acelerada por la pandemia de COVID-19, ha puesto de manifiesto las tensiones inherentes entre la flexibilidad laboral y las condiciones precarias que enfrentan muchos trabajadores. Al respecto, por ejemplo Ruy Braga (2012) señala que la precarización laboral no es un fenómeno aislado, sino que responde a una serie de políticas y estructuras institucionales que favorecen a quienes poseen recursos, mientras imponen incertidumbre y desprotección a los trabajadores.

En este sentido, Guy Standing (2018) destaca que la precarización es un efecto directo del capitalismo rentista, donde las dinámicas laborales se reorganizan en función de las necesidades del capital, dejando a los trabajadores en una situación de vulnerabilidad. La flexibilización del trabajo, si bien puede parecer una respuesta efectiva a las necesidades del mercado, implica una mayor inseguridad en cuanto a los derechos y las condiciones de empleo.

En Chile, la precarización laboral se ha exacerbado debido a las políticas neoliberales implementadas desde los años ochenta. La falta de regulaciones efectivas y el predominio de la flexibilidad en las relaciones laborales han creado un entorno donde la estabilidad y los derechos laborales son frecuentemente sacrificados. Esto es especialmente evidente en el aumento de la informalidad laboral, que alcanzó un 30,1% en 2020, afectando a más de dos millones de

trabajadores (INE, 2021). Este fenómeno refleja la falta de protección que enfrentan muchos trabajadores, quienes dependen de empleos informales o temporales para su sustento.

Estas tendencias se recrudecieron en la pandemia de COVID-19, trayendo consigo un cambio significativo en las formas de trabajo, con el teletrabajo emergiendo como una alternativa dominante. Sin embargo, esta modalidad también ha revelado nuevas formas de precarización. Si bien el teletrabajo ofrece flexibilidad en cuanto a horarios y ubicación, también ha creado un entorno donde los límites entre la vida personal y laboral se desdibujan, afectando el bienestar físico y mental de los trabajadores y trabajadoras. Según Heiss (2020), la crisis sanitaria ha intensificado las desigualdades preexistentes, exponiendo a los trabajadores a nuevas formas de inseguridad laboral.

Es en este contexto, el objetivo de esta investigación es comprender los efectos de la implementación del teletrabajo desde el contexto de la pandemia por COVID-19 hasta la actualidad, en las dinámicas de precarización laboral de los trabajadores de la empresa Aduanera J.A.R, explorando cómo esta modalidad ha impactado tanto las condiciones laborales como el bienestar general de los empleados, buscando ofrecer una comprensión más profunda de las dinámicas que perpetúan la precarización en un entorno laboral cada vez más flexible y desregulado desde la experiencia de los trabajadores y las trabajadoras.

Atendiendo al objetivo de investigación, se optó por una estrategia metodológica cualitativa, adecuada para explorar la flexibilidad inherente al teletrabajo y su impacto en las experiencias, percepciones y subjetividades de los trabajadores en un entorno altamente estructurado como el sector aduanero. Este enfoque permitió recoger relatos directos, detallados y enriquecedores, proporcionando una comprensión más profunda de cómo las dinámicas del teletrabajo afectan no solo las condiciones laborales, sino también la calidad de vida y el bienestar emocional de los empleados. Además, la metodología cualitativa facilita el

análisis de las relaciones entre las características organizacionales y los desafíos derivados de la implementación del teletrabajo, contribuyendo a una visión integral de los procesos de precarización laboral.

Este estudio pretende proporcionar un aporte teórico a la comprensión de las dinámicas de precarización laboral y flexibilidad en el contexto del teletrabajo, específicamente en el sector aduanero, examinando los cambios en las condiciones laborales, introduciendo nuevas formas de vulnerabilidad y flexibilidad que impactan tanto en la estabilidad como en la calidad de vida de los trabajadores.

De este modo, no sólo busca contribuir a la discusión académica sobre la precarización del trabajo en contextos de flexibilidad laboral, sino que también abrir un espacio de reflexión crítica sobre las estructuras organizacionales del sector aduanero, facilitando una mejor comprensión de las transformaciones que afectan a los trabajadores en un entorno cada vez más cambiante.

El texto se organiza en varios capítulos. En el primer capítulo, se busca situar la implementación del teletrabajo en Aduanera J.A.R en el contexto de la pandemia por Covid-19. A continuación, se presenta el planteamiento del problema y los objetivos de investigación. En el segundo capítulo, se examinan críticamente los aportes teóricos más relevantes en relación con la precarización laboral y la flexibilidad en el trabajo, poniendo énfasis en cómo estos conceptos se aplican al teletrabajo en el sector aduanero. El tercer capítulo describe la estrategia metodológica, con un enfoque cualitativo que incluye el proceso de recolección de datos mediante entrevistas semiestructuradas. En el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir de las entrevistas realizadas a los trabajadores de Aduanera J.A.R., poniéndolos en diálogo con las perspectivas y conceptos desarrollados en el marco teórico. Finalmente, el quinto capítulo presenta las conclusiones de la investigación, ofreciendo reflexiones sobre las implicaciones del teletrabajo en la precarización laboral y sugiriendo posibles

líneas de investigación futura que aborden áreas no exploradas o que profundicen en el impacto del teletrabajo en otros sectores laborales con características similares.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes del estudio

La precariedad laboral se ha convertido en una realidad cotidiana para muchos trabajadores en el contexto actual. Julián (2014) describe esta precariedad como un conjunto de circunstancias y condiciones que afectan la forma en que la vida se mantiene, adapta y sobrevive en medio de la inseguridad y la falta de certezas, con una predominancia de la incertidumbre sobre el presente y el futuro. Esta condición no sólo repercute en las condiciones materiales de los trabajadores, sino que también tiene un impacto significativo en sus relaciones sociales, su bienestar físico y mental, así como en su entorno.

En este contexto, Ruy Braga (2012) profundiza en cómo las políticas y las estructuras institucionales actuales contribuyen a la precariedad. En "A política do precariado", Braga argumenta que estas estructuras favorecen a quienes poseen recursos económicos y físicos, y que la precarización se manifiesta a través de presiones y coerciones sistemáticas que generan una constante incertidumbre e inseguridad en la vida de las personas. Esta situación afecta tanto su estabilidad laboral como económica (Braga, 2012).

Complementando esta visión, Guy Standing (2018) en "El precariado bajo el capitalismo rentista", posiciona la precariedad dentro de las dinámicas institucionales y políticas que perpetúan la desigualdad. Standing sostiene que la precariedad resulta de decisiones políticas y sociales que benefician a los propietarios de recursos, y que vivir en condiciones de precariedad conlleva enfrentar presiones y coacciones que intensifican la inseguridad y el riesgo en la vida cotidiana (Standing, 2018).

Dentro del contexto de América Latina la precariedad laboral se ve acentuada por los modelos económicos capitalistas y neoliberales, que perpetúan la desigualdad

y la inseguridad en las economías locales. Según Bourdieu (2015), estos modelos han contribuido a la intensificación de la precariedad al promover la flexibilización del mercado laboral y la reducción de las protecciones sociales. La implementación de políticas neoliberales ha llevado a una mayor informalidad en el empleo y a condiciones laborales más inestables, afectando gravemente a la fuerza laboral.

En una línea similar, Sennett (2017) sostiene que la lógica neoliberal y la globalización han generado un entorno laboral caracterizado por la inseguridad y la incertidumbre. Sennett argumenta que estas dinámicas han debilitado las relaciones laborales estables y han aumentado la exposición de los trabajadores a condiciones de empleo precarias, exacerbando la desigualdad económica y social (Sennett, 2017).

En Chile, la precariedad e informalidad laboral se manifiestan como fenómenos extendidos que afectan a nivel nacional. En lugar de ser excepcionales, estos fenómenos son representativos de un sistema institucional que perpetúa estas condiciones y genera empleos caracterizados por inseguridad y falta de estabilidad. Según Lorey (2016), la precarización no solo describe una característica del mercado laboral, sino que también se configura como una forma predominante de gobernar y regular el trabajo en la actualidad.

Es dentro de este contexto que la precarización laboral es facilitada por un marco legal que otorga amplias facultades a los empleadores para manejar contratos de trabajo y gestionar despidos. Este entorno legislativo permite a los empleadores modificar las condiciones laborales con gran flexibilidad, mientras que los trabajadores enfrentan limitadas opciones para influir en sus condiciones de empleo. La alta tasa de informalidad laboral, que alcanzó un 30,1% en 2020, es indicativa de cómo estas dinámicas institucionales promueven la inseguridad y la inestabilidad en el mercado laboral, afectando a más de dos millones de personas que dependen de empleos informales para su sustento (INE, 2021).

Este fenómeno de precarización pone de relieve una constante tensión entre empleadores y empleados, donde el dominio del empleador en la determinación de las condiciones laborales es evidente. La falta de protecciones adecuadas para los trabajadores subraya una lucha persistente en las estructuras políticas y sociales relacionadas con el empleo, siendo el trabajador el principal perjudicado en este contexto (Gutiérrez, 2020).

La precariedad laboral también se intensifica cuando se consideran las variaciones en la remuneración. Según Pérez (2022), los bajos niveles salariales contribuyen significativamente a la inseguridad económica, exacerbando las dificultades enfrentadas por las familias en el contexto de la precariedad.

Las dinámicas asociadas a la precarización laboral en Chile se evidencian en los bajos ingresos de los trabajadores ya que, en 2020, el ingreso promedio mensual fue de \$418,333 CLP, cifra que resulta insuficiente para superar las líneas de pobreza. Según el Instituto Nacional de Estadísticas (INE, 2021), en ese año la línea de pobreza se estableció en \$174,934 CLP por persona, mientras que la línea de pobreza extrema fue de \$116,629 CLP. Considerando que el tamaño promedio de los hogares en 2017 era de aproximadamente 3,1 personas (INE, 2017), los ingresos promedio no alcanzan para cubrir las necesidades básicas de una familia promedio, lo que evidencia una situación de precariedad significativa, particularmente entre las familias de ingresos medios, quienes enfrentan mayores dificultades para mejorar su calidad de vida.

Esta situación de precariedad se agravaba cuando entra en juego el aumento de la informalidad laboral, que en 2020 alcanzó un 30,1%, afectando a más de dos millones de trabajadores que dependen de empleos informales o autoempleo para subsistir (INE, 2020). Este tipo de empleo, caracterizado por la falta de estabilidad y prestaciones, acentúa la vulnerabilidad de los trabajadores y subraya las debilidades estructurales del sistema laboral chileno.

Otro de las dinámicas asociadas a la precariedad también tiene que ver con la flexibilidad laboral que en el contexto chileno se refleja en la capacidad de las empresas para ajustar rápidamente sus plantillas de personal, contratando y despidiendo trabajadores con facilidad. Este modelo laboral permite a los empleadores modificar su fuerza laboral en función de las condiciones del mercado, sin comprometer recursos significativos (Rodríguez, 2015). Sin embargo, esta flexibilidad tiene implicaciones negativas para los trabajadores, quienes a menudo enfrentan la falta de estabilidad y beneficios laborales garantizados, como la seguridad social y la protección en el empleo.

Rodríguez (2015) argumenta que la flexibilidad laboral, al estar vinculada a la precarización del empleo, resulta en una serie de prácticas comunes que deterioran las condiciones laborales. Estas prácticas incluyen contratos de corta duración, empleo temporal, la falta de pago por horas extras y horarios laborales irregulares. Además, la flexibilidad suele llevar a una menor inversión en el desarrollo profesional de los trabajadores y a una evolución salarial limitada.

Desde una perspectiva cuantitativa, la transición del trabajo formal a formas más flexibles incluye un aumento en la proporción de contratos temporales, pasantías no remuneradas y la externalización a empresas subcontratistas (López, 2019). Y dentro de los términos cualitativos que Rodríguez (2015) señala que esta flexibilidad incrementa la rotación del personal y fomenta una cultura de empleo desechable, donde los trabajadores enfrentan una mayor competencia por posiciones permanentes y estables, reduciendo su capacidad para acceder a derechos laborales básicos.

Ricardo Antunes (2012), en su análisis sobre las transformaciones laborales en “La nueva morfología del trabajo”, destaca que el desempleo y la alta competencia por empleos escasos contribuyen a la disminución de los salarios. Esta situación se debe a las dinámicas del capitalismo actual, donde la presión

por conservar un empleo lleva a los trabajadores a aceptar condiciones menos favorables de las que inicialmente esperaban.

Antunes (2012) sugiere que esta presión no es directamente impuesta, sino que resulta de una regulación laboral inadecuada y de las prácticas de desregulación que, como indica Guy Standing (2018), permiten a las empresas aprovecharse de la situación. Esta falta de una regulación efectiva fomenta el crecimiento de empleos atípicos y precarios, donde los trabajadores, sin alternativas viables, terminan aceptando condiciones laborales desfavorables.

Antunes (2012) también señala que esta dinámica ha dado lugar a una forma de empleo atípico caracterizado por la sumisión del trabajador, quien, al carecer de medios para desafiar las condiciones adversas, se ve forzado a aceptar trabajos con menores beneficios y seguridad.

Es por este motivo que a su vez la flexibilidad laboral contribuye a la precarización tanto del vínculo salarial como del contractual, ya que los trabajadores se convierten en una fuerza laboral desechable. En este contexto, sus habilidades, formación y esfuerzo no son adecuadamente valorados o reconocidos.

Aunque estas problemáticas ya estaban presentes antes de la pandemia de COVID-19, la crisis sanitaria amplificó significativamente estas condiciones. La exposición de las personas vulnerables al virus y el descuido hacia diversas poblaciones acentuaron las desigualdades, especialmente en el ámbito laboral. Durante la pandemia, la individualización se convirtió en el principal mecanismo para la supervivencia y la continuidad laboral. Además, las diferencias entre el trabajo presencial y el trabajo remoto resaltaron jerarquías de vida, demostrando que la precarización, que antes se manifestaba principalmente en los lugares de trabajo, también se trasladó a los hogares de los trabajadores.

1.2 De la Presencialidad a lo Remoto: El Teletrabajo como Respuesta a la Pandemia y sus Repercusiones

Es dentro de esto último que el brote de la pandemia de COVID-19 a finales de 2019 y su rápida expansión a nivel mundial en 2020 supuso un punto de inflexión en múltiples aspectos de la vida social y económica, acelerando cambios que, en muchos casos, ya se estaban gestando. En el ámbito laboral, uno de los cambios más significativos ha sido la adopción masiva del teletrabajo como una medida para garantizar la continuidad de las operaciones empresariales y proteger la salud de los trabajadores. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) señaló que, debido a la pandemia, millones de trabajadores en todo el mundo se vieron obligados a trasladar sus actividades a un entorno remoto (OIT, 2020).

El Teletrabajo surgió como una transformación significativa del paradigma laboral tradicional, que se caracterizaba por jornadas laborales fijas y la presencia física obligatoria en un espacio de trabajo específico. Esta modalidad comenzó a ganar relevancia durante la crisis energética de los años setenta, cuando la necesidad de reducir los desplazamientos y los costos asociados al transporte impulsó la exploración de alternativas que permitieran a los empleados trabajar desde ubicaciones remotas (Nilles, 1975).

En el contexto contemporáneo, el teletrabajo ha cobrado aún mayor importancia, particularmente durante la pandemia de COVID-19. Este modelo de trabajo se convirtió en una solución esencial para mantener operativas a muchas empresas, asegurando, en la medida de lo posible, la continuidad de las actividades laborales y la protección de la salud de los empleados (International Labour Organization, 2020). Así, el teletrabajo no solo responde a circunstancias extraordinarias, sino que también redefine las dinámicas laborales, promoviendo una mayor flexibilidad y adaptabilidad en el ámbito laboral moderno (Eurofound, 2020).

La transición al teletrabajo puede analizarse también desde la perspectiva del capitalismo de plataforma, un concepto desarrollado por Nick Srnicek. Según

Srnicek (2017), este modelo se caracteriza por el uso de tecnologías digitales y plataformas en línea para extraer valor económico. En este sistema, las plataformas actúan como intermediarios que organizan y facilitan las relaciones laborales, a menudo sin mantener una relación directa de empleo con los trabajadores. Esto permite a las empresas reducir costos fijos y, al mismo tiempo, trasladar el riesgo a los empleados, quienes suelen encontrarse en situaciones de empleo precario y con menos derechos laborales.

Este fenómeno se enmarca dentro de lo que se denomina el modo de acumulación flexible, una característica clave del capitalismo globalizado que ha transformado las dinámicas laborales contemporáneas (Harvey, 2014). Este patrón de acumulación, que reemplazó al modelo fordista de producción en masa, promueve la flexibilidad tanto en la organización del trabajo como en las condiciones laborales de los empleados. A lo largo de los últimos 30 años, este modelo ha favorecido la flexibilización de las jornadas laborales, la ubicación del trabajo y, en muchos casos, las condiciones salariales y de beneficios. A nivel global, estas transformaciones han permitido a las empresas reducir costos, adaptarse rápidamente a las fluctuaciones del mercado y, al mismo tiempo, incrementar la precarización laboral (Standing, 2011).

El teletrabajo, como fenómeno reciente, refleja perfectamente esta flexibilidad. No solo permite la adaptación de los empleados a diversas ubicaciones, sino que también ha intensificado el control sobre la productividad a través de plataformas digitales, lo que posibilita una vigilancia constante sin necesidad de contacto físico (Srnicek, 2017). De esta forma, el teletrabajo ejemplifica cómo el capitalismo flexible reconfigura las relaciones laborales en un contexto donde la separación entre el tiempo de trabajo y el tiempo personal se desdibuja, lo que genera nuevas formas de presión sobre los trabajadores y profundiza su precarización.

Además, la introducción de herramientas tecnológicas en el trabajo, como las plataformas digitales, ha promovido la externalización de la responsabilidad laboral. Esto ha llevado a los trabajadores a gestionar sus propios costos y su tiempo de manera autónoma (Sennett, 2006). A través de estas plataformas, las empresas buscan maximizar la eficiencia y los beneficios al mismo tiempo que minimizan las garantías laborales, lo que refleja un cambio profundo en la estructura del trabajo bajo el capitalismo flexible.

A su vez, dentro de este contexto, la comunicación digital ha jugado un papel organizador fundamental en la configuración de nuevas dinámicas laborales. Según Grohmann (2020), el trabajo digital no sólo redefine las modalidades de interacción entre los trabajadores y sus empleadores, sino que también establece nuevas formas de control y vigilancia. La tecnología digital permite a las empresas monitorear el rendimiento de los empleados de manera más precisa y constante, lo cual, si bien facilita la gestión y coordinación del trabajo remoto, también puede incrementar la presión sobre los trabajadores para estar siempre disponibles y productivos. Esta capacidad de control y monitoreo constante señala Grohmann, puede derivar en formas de explotación más sutiles, pero igualmente significativas, dado que se invisibiliza la línea que separa la jornada laboral del tiempo personal.

En Chile, la rápida adopción del teletrabajo evidenció tanto las potencialidades como las limitaciones de esta modalidad. Según un estudio del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) en los dos mil veintiunos durante los meses más críticos de la pandemia, cerca del 20% de los trabajadores en Chile estaban trabajando desde sus hogares, un fenómeno sin precedentes en el país. Esta transición, si bien necesaria, también reveló las desigualdades estructurales y las deficiencias en términos de acceso a tecnologías y la regulación laboral adecuada para proteger los derechos de los trabajadores en un entorno remoto (INE, 2021).

La adopción del teletrabajo, en un contexto de emergencia sanitaria, ha tenido un doble filo ya que mientras que permitió a muchos trabajadores mantener sus empleos, también los expuso a nuevas formas de precarización. La falta de un marco normativo específico y robusto para regular el teletrabajo en Chile ha llevado a situaciones en las que los trabajadores asumen costos asociados al trabajo remoto, como el pago de servicios de internet y electricidad, sin recibir compensación por parte de los empleadores (Dirección del Trabajo, 2020).

Además, estudios recientes sugieren que el teletrabajo puede intensificar la sensación de inseguridad laboral y la ansiedad, dado que las líneas entre el trabajo y la vida personal se vuelven difusas, y las expectativas de disponibilidad constante aumentan (Eurofound, 2020).

En conjunto a esto también han surgido diversos estudios que han identificado que el teletrabajo, si bien ofrece ventajas como la flexibilidad y la reducción de tiempo de desplazamiento, también puede tener efectos adversos en la salud y el bienestar de los trabajadores. La falta de interacción social, el aislamiento, la carga mental de gestionar responsabilidades laborales y personales en el mismo espacio físico, y la presión por mantener la productividad pueden llevar a niveles elevados de estrés, ansiedad y agotamiento (Tejero, Bolívar, 2021).

En el ámbito del bienestar físico, se ha identificado que la ausencia de un entorno de trabajo ergonómico adecuado en el hogar puede tener consecuencias significativas para la salud de los trabajadores. Según autores como Burgess (2021), la falta de equipos ergonómicos y la exposición prolongada a posturas inadecuadas están asociadas con el desarrollo de problemas musculoesqueléticos, como dolor en la espalda y el cuello. Estas condiciones se deben a la adaptación de los trabajadores a entornos no diseñados para la ergonomía adecuada, lo que resulta en una mayor incidencia de lesiones relacionadas con el trabajo. Sumado a esto Harris (2023) destaca que el uso prolongado de dispositivos informáticos sin el soporte ergonómico apropiado puede provocar fatiga ocular y otros

problemas de salud física, como el síndrome del túnel carpiano. La falta de una adecuada infraestructura en los espacios de trabajo domésticos agrava estos problemas, subrayando la necesidad de considerar el diseño ergonómico en los entornos de teletrabajo para mitigar estos riesgos.

En cuanto al bienestar mental, Gajendran y Harrison (2021) destacan que el teletrabajo puede incrementar el estrés y la ansiedad debido al aislamiento social y la dificultad para separar las responsabilidades laborales de las personales. La falta de interacción cara a cara con colegas y la presión para mantener un alto nivel de productividad sin la supervisión directa pueden exacerbar el agotamiento emocional y la sensación de sobrecarga (Gajendran, Harrison, 2021).

Asociando estas implicancias dentro del concepto de precariedad, desde una perspectiva marxista, la transición al teletrabajo se puede entender como una manifestación de la lógica capitalista orientada a maximizar ganancias y ejercer control sobre la fuerza laboral. Autores como Harvey (2014) argumentan que la flexibilización del trabajo y la adopción de tecnologías digitales son estrategias diseñadas para aumentar la productividad y reducir costos laborales, al trasladar los riesgos y responsabilidades directamente a los trabajadores. Esta perspectiva es fundamental para comprender cómo las dinámicas de poder y control se reconfiguran en un entorno de teletrabajo, donde las formas de vigilancia y supervisión, aunque más sutiles y difusas, siguen estando presentes y afectan profundamente las condiciones de los trabajadores.

Complementando esta visión es que el enfoque de precarización laboral propuesto por Standing (2011) es particularmente relevante para esta investigación puesto que Standing argumenta que la expansión de formas de trabajo precarias, como el trabajo temporal y los contratos de cero horas, contribuye a la erosión de las normas laborales tradicionales y debilita la posición de los trabajadores en la relación capital-trabajo. Aunque su análisis no se centra específicamente en el teletrabajo, sus conceptos sobre la precarización y la

inseguridad laboral son aplicables para entender cómo las nuevas formas de trabajo pueden impactar negativamente en las condiciones laborales y en la estabilidad de los trabajadores.

Este fenómeno de precarización es particularmente evidente en sectores tan estructurados como el portuario y aduanero, donde las dinámicas laborales y las restricciones impuestas durante la pandemia han intensificado las dificultades. La falta de una regulación adecuada ha provocado que los trabajadores deban asumir gastos que antes estaban cubiertos por la empresa. Además, la difusión de las fronteras entre el trabajo y la vida personal ha aumentado la sensación de inseguridad laboral y la ansiedad, con expectativas de disponibilidad continua que exacerban la presión sobre los empleados (Fernández, Bisello, 2020).

El impacto en el sector aduanero ilustra cómo los cambios en las dinámicas laborales y las restricciones de la pandemia han afectado profundamente a rubros que, por su naturaleza estructurada, están particularmente sensibles a las transformaciones y desafíos impuestos por la crisis sanitaria.

1.3 Problematicación

A principios de 2020, la magnitud de la pandemia por COVID-19 en Chile no era aun completamente previsible, y el impacto global del virus comenzó a materializarse como una de las crisis sanitarias más significativas de la historia contemporánea. Esta pandemia no sólo provocó una emergencia sanitaria sin precedentes, sino que también desencadenó transformaciones profundas en las dinámicas laborales a nivel mundial, con efectos particularmente notables en Chile.

La urgencia de enfrentar la crisis sanitaria llevó a una rápida adopción de tecnologías de la información y comunicación (TIC), impulsando la implementación masiva del teletrabajo. Esta modalidad, inicialmente vista como una medida provisional, se convirtió en una estrategia crucial para asegurar la

continuidad operativa de las empresas, al tiempo que buscaba salvaguardar la salud de los trabajadores. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020), más del 80% de las empresas a nivel mundial adoptaron el teletrabajo durante la pandemia, reflejando la necesidad de adaptarse rápidamente a nuevas circunstancias.

Es en este contexto que el teletrabajo emergió como una modalidad laboral clave, definida por el Código del Trabajo de Chile como “una forma de empleo que se realiza de manera remota mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC)” (Código del Trabajo de Chile, artículo 152 quáter G., 2021). Esta modalidad, inicialmente desarrollada para ofrecer flexibilidad horaria y geográfica, ha ganado una relevancia sin precedentes en respuesta a la crisis provocada por la pandemia de COVID-19. Su adopción masiva en diversos sectores ha evidenciado un claro cambio hacia la flexibilización de las relaciones laborales y la organización del trabajo.

Este cambio a pesar de haber funcionado a modo de una solución para mantener la continuidad operativa de las empresas durante la emergencia sanitaria también ha marcado una transformación en las estructuras laborales tradicionales. La flexibilidad que ofrece el teletrabajo conlleva una serie de desafíos significativos. Entre ellos se encuentran las dificultades para mantener una comunicación efectiva, controlar la productividad, equilibrar el trabajo y la vida personal, y garantizar el apoyo emocional y el bienestar de los trabajadores. Estos retos también afectan la cohesión y el sentido de pertenencia dentro de las comunidades laborales, aspectos cruciales para el buen funcionamiento y la estabilidad emocional en el entorno laboral (Demerouti, 2020).

En este sentido, la incorporación masiva del teletrabajo subraya una tendencia hacia la flexibilización en la gestión laboral, reflejando profundos cambios en cómo se estructuran y regulan las relaciones laborales en la actualidad. Aunque esta modalidad ha brindado oportunidades para adaptarse a nuevas

circunstancias, también destaca la necesidad de abordar los desafíos emergentes para evitar que el teletrabajo intensifique las condiciones de precarización laboral.

Este fenómeno se ve amplificado por la creciente influencia de las plataformas digitales, que han establecido un modelo de trabajo basado en la flexibilidad extrema y la falta de regulación, conocido como la "uberización". En este contexto, Ludmila Abilio (2021) aborda este fenómeno, describiéndolo como un modelo laboral caracterizado por la informalidad, la evasión de impuestos y la ausencia de garantías de seguridad social. Según Abilio, las plataformas digitales contribuyen a la precarización del trabajo al dejar a los trabajadores expuestos a condiciones inestables y sin protección laboral. Esta falta de regulación no solo genera incertidumbre sobre los derechos laborales, sino que también amplifica la inseguridad de los trabajadores al carecer de las protecciones legales adecuadas.

Junto con ello, la implementación masiva del teletrabajo como respuesta a la pandemia ha suscitado un intenso debate sobre la precariedad laboral asociada a esta modalidad. Aunque el teletrabajo ofrece ventajas significativas en términos de flexibilidad, como la adaptación de horarios y lugares de trabajo, también plantea desafíos importantes que deben ser considerados.

Uno de los principales problemas que se destaca es la falta de regulaciones claras que definan y protejan las condiciones laborales en el contexto del teletrabajo. Según un estudio de la Organización Internacional del Trabajo (2020), la falta de políticas claras y la regulación insuficiente del teletrabajo pueden aumentar los riesgos de precarización laboral y dificultar la gestión del equilibrio entre la vida profesional y personal (ILO, 2020).

Y a su vez la dependencia de la tecnología y la ausencia de un marco normativo robusto pueden contribuir a una mayor inestabilidad en el empleo. Esta situación puede llevar a una disminución de la calidad de las condiciones laborales, generando dificultades en la delimitación de los límites entre el trabajo y la vida personal.

La falta de regulaciones precisas puede resultar en una precarización del empleo, donde los trabajadores enfrentan una creciente inseguridad y estrés debido a la difuminación de los límites laborales y la presión para estar constantemente disponibles. Este contexto puede afectar negativamente el bienestar de los empleados y su percepción subjetiva del empleo, llevándolos a experimentar una mayor sensación de precariedad y vulnerabilidad en sus condiciones de trabajo.

En este sentido, Castel (2004) señala que la precariedad no solo se manifiesta en términos salariales, sino también en la imposición de condiciones laborales que limitan la autonomía y control de los trabajadores, exacerbando la fricción y el malestar en el entorno laboral.

Si todo lo anterior se conjuga con la inminente llegada de la pandemia por Covid-19 se puede percatar que análisis de estas incidencias puede ofrecer una visión más completa de cómo la modalidad de teletrabajo repercute en la precarización laboral de los trabajos de aduanera J.A.R. Puesto que son el objeto de estudio en cuestión y con esto concluir en cómo se vieron afectadas sus relaciones tanto a nivel laboral como social. Según Señoret (2022), el teletrabajo ha exacerbado la precariedad laboral al intensificar la inestabilidad en las condiciones laborales y alterar las dinámicas tradicionales de empleo. Morales (2021) resalta que la transición del trabajo presencial al teletrabajo ha tenido un impacto significativo en la vida cotidiana y en las relaciones laborales, especialmente en el contexto de la pandemia. Además, Peña (2021) aborda la noción de trabajo decente, subrayando que la pandemia ha agudizado la precariedad laboral al desafiar los estándares previos de seguridad y justicia en el trabajo.

En este contexto es que la implementación del teletrabajo en empresas como la aduana J.A.R. revela tensiones inherentes entre la flexibilización laboral, la precarización y la calidad de vida de los trabajadores. Es con esta primicia que la experiencia de los y las trabajadores de la empresa aduanera J.A.R con la llegada pandemia de COVID19 cambió la manera en que se percibía el empleo,

generando incertidumbre en el día a día o provocando en muchos casos, la pérdida del empleo o la reducción considerable de sus ingresos. Todo esto producto de que el sector aduanero, debido a su estructura rígida y altamente regulada, presenta desafíos específicos para la implementación del teletrabajo. Esto producto de que la naturaleza estructurada de las operaciones aduaneras y portuarias no siempre se ajusta bien a las dinámicas flexibles del teletrabajo, lo que puede llevar a una menor eficiencia y a una sensación de desconexión entre los empleados y sus funciones. La dificultad para integrar nuevas tecnologías y métodos de trabajo en un entorno tradicionalmente riguroso contribuye a la inestabilidad y al descontento entre los empleados. Según Córcoles (2017), los entornos laborales que mantienen una estructura rígida y no facilitan la adopción de nuevas tecnologías tienden a generar un aumento en la incertidumbre y el estrés entre los empleados, afectando negativamente su bienestar y satisfacción laboral. Esta resistencia al cambio puede crear un clima de desarraigo y desconexión con las funciones laborales, impactando tanto en la eficiencia como en la cohesión del equipo de trabajo.

1.4 Justificación de la investigación

Es por esta serie de implicancias que se vuelve crucial analizar el impacto del teletrabajo en la precarización laboral de los trabajadores de Aduanera J.A.R. haciendo foco en cómo esta modalidad de trabajo ha alterado sus condiciones laborales y organizacionales. La importancia de este análisis radica en que no se cuenta con material teórico específico y, en este sentido, la investigación aborda un vacío significativo en la literatura existente al centrarse en la precarización laboral dentro del sector aduanero, un área poco explorada. Al integrar perspectivas sobre la experiencia subjetiva de los trabajadores, se busca enriquecer el debate académico sobre el impacto del teletrabajo en el bienestar laboral y las expectativas de los empleados. Esto no solo contribuirá a la comprensión de las transformaciones laborales actuales, sino que también incentivará una revisión crítica de las estructuras organizativas en un entorno en

constante cambio. Sumado a esto, la falta de estudios de campo sobre las experiencias de los trabajadores en este contexto limita la comprensión completa de sus vivencias y adaptaciones. Dado el carácter rígido del sector aduanero, entender cómo el teletrabajo ha repercutido en las dinámicas de precarización es crucial para ofrecer recomendaciones basadas en evidencias empíricas y mejorar la gestión del trabajo remoto en contextos similares. La elección de la empresa Aduanera J.A.R. como objeto de estudio responde a una decisión teórica y metodológica. Desde el punto de vista teórico, el sector aduanero es poco explorado en cuanto a la precarización laboral y el impacto del teletrabajo, lo que representa un vacío en la literatura existente. Aduanera J.A.R., siendo una de las empresas más importantes de este rubro, ofrece una oportunidad única para abordar este vacío. Además, desde una perspectiva metodológica, esta empresa proporciona un caso práctico relevante para analizar cómo la implementación del teletrabajo afectó a un sector con estructuras rígidas, una situación no suficientemente estudiada en el contexto chileno.

Es en este sentido que la relevancia práctica radica en la necesidad de comprender cómo el teletrabajo ha transformado las condiciones laborales de los trabajadores en el contexto de la implementación del teletrabajo en circunstancias excepcionales, lo que es crucial para desarrollar políticas que promuevan su bienestar y mejoren la gestión del trabajo remoto a la vez que contribuye tanto a las empresas como a los trabajadores al analizar las implicancias de la implementación del teletrabajo, permitiendo a las organizaciones ajustar sus estrategias para maximizar la productividad y el bienestar de sus empleados.

La suma de todos estos factores genera importantes aportes teóricos a la sociología del trabajo a través de una constitución de hechos y características prácticas que tienen que ver con el ejercicio diario de las personas en situación de precariedad.

Por otro lado, el análisis de la situación de los trabajadores de Aduanera J.A.R., debe considerar también la dimensión subjetiva y el impacto emocional de estas

transformaciones. Al respecto, los estudios sobre el tema realizados por el Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral (2020) señalan que la adaptación a un nuevo modelo de trabajo, sin las debidas protecciones y con una alta presión tecnológica, ha exacerbado el estrés y el desgaste emocional entre los empleados. A su vez Felstead y Henseke (2017) destacan que la falta de apoyo institucional y la presión constante para mantener la productividad en un entorno cambiante han deteriorado significativamente la calidad de vida de los trabajadores, llevándolos a enfrentar un continuo estado de alerta y preocupación. (Felstead, Henseke, 2017)

El impacto del teletrabajo en la percepción y experiencia de los trabajadores de Aduanera J.A.R., también debe incluir una perspectiva crítica sobre la transformación del sector aduanero debido a que el poco tiempo que tuvieron las empresas de este sector para adaptar sus procesos a esta nueva modalidad lo que pudo traer consigo que se generará una incapacidad del sector para adaptarse de manera efectiva a los nuevos modelos de trabajo y con ellos que se generara una sensación de desarraigo y desconexión entre los empleados y sus funciones. Según Tremblay y Thompson, la falta de adaptación a formas de empleo más flexibles y la persistencia de una estructura rígida han contribuido a una disminución en las expectativas y la satisfacción laboral de los trabajadores (Tremblay, Thompson, 2012).

1.5 Supuesto de investigación

Todo esto guiado bajo el supuesto de que la implementación del teletrabajo durante la pandemia podría haber exacerbado las dinámicas de precariedad existentes en Aduanera J.A.R., al imponer una flexibilidad que podría haber afectado negativamente la estabilidad y las condiciones laborales de los trabajadores. La modalidad remota podría haber aumentado su exposición a condiciones laborales más frágiles y a una menor protección social, generando un entorno de mayor inseguridad y dependencia laboral. Además, se anticipa que la

percepción de los empleados sobre esta modalidad podría variar en función de su experiencia laboral y nivel educativo. De este modo, estos factores podrían influir en cómo experimentan la tensión entre la autonomía que aparenta ofrecer el teletrabajo y los posibles desafíos de dependencia y estrés que pueden surgir en este contexto remoto.

Esto enmarcado en el contexto de que previo a la pandemia, el sector aduanero se caracterizaba por su estructura rígida y procedimientos claramente definidos. No obstante, con la irrupción de la pandemia y la posterior implementación del teletrabajo, surgieron nuevas dinámicas que transformaron significativamente el panorama laboral. Estas dinámicas, marcadas por la flexibilidad y la precariedad, comenzaron a desafiar las normas establecidas, impactando tanto en la estabilidad de las condiciones laborales como en la calidad de vida de los trabajadores. En este contexto, resulta crucial investigar cómo estos cambios han influido en el bienestar de los empleados y en su experiencia laboral.

Por ello, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo ha incidido la implementación del teletrabajo, desde el contexto de la pandemia de COVID-19 hasta la actualidad, en la dinámica de precarización laboral de los trabajadores de la empresa Aduanera J.A.R?

A partir de la pregunta de investigación planteada, el objetivo general de este estudio es:

-Comprender los efectos de la implementación del teletrabajo desde el contexto de la pandemia por COVID-19 hasta la actualidad, en las dinámicas de precarización laboral de los trabajadores de la empresa Aduanera J.A.R.

Por su parte, los objetivos específicos son:

1. Describir los cambios en las condiciones laborales resultantes de la implementación del teletrabajo en Aduanera J.A.R desde la pandemia de Covid-19 hasta la actualidad, en los trabajadores.
2. Conocer la percepción de bienestar de los trabajadores de Aduanera J.A.R., sobre su estado de salud física y mental en el contexto laboral del teletrabajo de la pandemia covid-19 hasta la actualidad.
3. Identificar las nuevas dinámicas de control y supervisión ejercidas sobre los trabajadores de Aduanera J.A.R y los efectos en su autonomía y bienestar.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Transformaciones del Trabajo en la Era Digital

Partiendo de la premisa de que el trabajo es un pilar fundamental en la estructura social y económica a lo largo de la historia, resulta imprescindible, desde una perspectiva sociológica, no sólo analizar su papel en la producción de bienes y servicios, sino también su influencia en la configuración de identidades, roles sociales y dinámicas de poder en las comunidades (Ledea, 2022). En el contexto actual de globalización y avances tecnológicos, las dinámicas laborales están experimentando transformaciones profundas, tanto a nivel individual como colectivo, que impactan la forma en que los trabajadores se integran en el mercado y en la sociedad.

La era digital ha impulsado un paradigma laboral más flexible, presentado como un avance hacia la autonomía y la adaptabilidad. Sin embargo, esta flexibilidad esconde nuevas formas de precarización. Lejos de garantizar mejores condiciones laborales, muchos trabajadores se enfrentan a inestabilidad y la erosión de derechos laborales, lo que agrava su vulnerabilidad económica y su bienestar físico y mental. El teletrabajo y la digitalización han facilitado una transferencia

de riesgos hacia los empleados, quienes deben gestionar su propio tiempo, recursos y estabilidad sin el apoyo tradicional del espacio físico de trabajo, exacerbando así la precariedad laboral.

El paradigma laboral tradicional, caracterizado por una jornada fija y un espacio físico, ha dado paso a modalidades más flexibles como el trabajo freelance, por proyectos y el teletrabajo. Estas nuevas formas de organización laboral reflejan una tendencia hacia la adaptabilidad en entornos cambiantes, pero también imponen nuevas demandas a los trabajadores. La pérdida de derechos, la inestabilidad en el empleo y la falta de protección social son desafíos importantes en este nuevo escenario (Standing, 2011). Además, la fragmentación de las relaciones laborales, la competencia global y la creciente dependencia de las habilidades digitales han transformado las oportunidades de empleo, afectando especialmente a ciertos grupos sociales.

Estas transformaciones no sólo modifican las expectativas laborales, sino que también afectan las relaciones de poder y las identidades profesionales. El teletrabajo, en particular, ha redefinido las interacciones laborales al desplazar la centralidad del espacio físico y difuminar las fronteras entre la vida personal y profesional. Esto ha llevado a una serie de desafíos en términos de bienestar laboral, equidad de género e inclusión social.

2.2 Origen, valoración e implementación del teletrabajo

El teletrabajo como modalidad laboral ha experimentado una evolución significativa a lo largo del tiempo, influenciado por diversos factores sociológicos y tecnológicos. Su origen se remonta a la crisis energética de 1973 en Estados Unidos, cuando el ingeniero Jack Nilles introdujo el concepto como respuesta a la escasez de combustible debido al embargo petrolero árabe. Esta crisis resaltó la necesidad de reducir los desplazamientos laborales para disminuir la dependencia de recursos energéticos (Nilles, 1975).

En décadas posteriores, figuras como Frank Schiff destacaron la relación directa entre la congestión del tráfico, la contaminación y el estrés con los desplazamientos diarios al trabajo. La propuesta de utilizar tecnologías de información para permitir el trabajo remoto comenzó a ganar relevancia, aunque las limitaciones tecnológicas de la época, como los altos costos de equipos y servicios de telecomunicaciones, limitaron su adopción masiva (Schiff, 1979).

Durante la década de 1980, empresas como International Business Machines (IBM) fueron pioneras al implementar el teletrabajo con terminales en los hogares de sus empleados. Sin embargo, la verdadera expansión llegó en la década de 1990 con la democratización de Internet, la telefonía móvil y la reducción de costos tecnológicos. Estos avances permitieron una conexión más eficiente y económica, facilitando el trabajo remoto para un número creciente de personas (Dishman, 2019; Farrer, 2020).

Eventos como el terremoto de San Francisco en 1994 y el atentado a las Torres Gemelas en 2001 evidenciaron la importancia de la flexibilidad laboral y la continuidad del negocio, impulsando aún más la adopción del teletrabajo como una estrategia de resiliencia ante desastres y riesgos.

El aumento del precio del combustible en 2008 también motivó a empresas y empleados a considerar el teletrabajo como una alternativa para reducir costos de transporte y mejorar la calidad de vida. Desde entonces, el continuo avance tecnológico con la llegada de smartphones, redes móviles más rápidas y nuevas herramientas digitales, han facilitado aún más la práctica del teletrabajo en diferentes sectores y contextos laborales.

La pandemia de COVID-19 en 2020 aceleró drásticamente la adopción del teletrabajo a nivel global, convirtiéndose en prácticamente la única opción viable para seguir trabajando para millones de trabajadores en todo el mundo. Este cambio repentino reafirmó la importancia de comprender el origen y la evolución del teletrabajo desde una perspectiva sociológica, vinculado a los cambios en las

estructuras laborales, la tecnología y las necesidades sociales de cada época.

Autores como Navarro (2017) señalan que el teletrabajo ha sido objeto de debate y discusión en diferentes momentos de la historia, reflejando los cambios en las estructuras laborales y sociales. Desde una perspectiva sociológica, es esencial destacar que el teletrabajo no solo responde a crisis y desafíos tecnológicos, sino que también refleja cambios profundos en la organización del trabajo y en las relaciones laborales.

Todo esto hace que el estudio continuo de esta modalidad laboral se vuelva crucial para comprender sus implicaciones en la vida laboral, familiar y social de las personas en la era digital y globalizada. Además, abre el debate sobre temas como la desconexión digital, la seguridad laboral y la equidad en el acceso a oportunidades laborales.

Y es con todo esto que a la hora de hablar de la valoración global del teletrabajo es innegable destacar que como modalidad de trabajo ha experimentado un notable crecimiento a nivel global, impulsado en gran medida por avances tecnológicos significativos y cambios en la percepción y organización del trabajo (Havríluk, 2020). Esta modalidad laboral ha evidenciado una serie de ventajas y desafíos que han impactado tanto a empleadores como a empleados, según datos recientes y análisis sectoriales.

Entre las ventajas destacadas del teletrabajo se encuentra su capacidad para ofrecer flexibilidad horaria y geográfica, lo que hasta cierto punto permitiría a los trabajadores gestionar su tiempo de manera más eficiente y conciliar de forma efectiva la vida laboral y personal (Chércoles, 2021). Datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) indican que, durante la pandemia de COVID-19, más del 80% de las empresas a nivel mundial implementan algún tipo de teletrabajo, lo que resalta su importancia en momentos de crisis y adaptación laboral. (OIT, 2020).

Además, en estudios como el de Tacoronte y Falcón señalan que el teletrabajo ha

contribuido significativamente a la reducción de costos tanto para las empresas como para los trabajadores/a, al disminuir los gastos asociados al transporte por parte los trabajadores/a y la infraestructura de oficina (Tacoronte y Falcón, 2014). Esto ha sido especialmente relevante en sectores como el tecnológico y de servicios, donde la implementación efectiva del teletrabajo ha permitido mantener altos niveles de productividad.

No obstante, junto a estas ventajas el teletrabajo plantea desafíos importantes que requieren atención y soluciones adecuadas. Una preocupación crucial radica en la necesidad de establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal para prevenir el agotamiento laboral, el estrés y la desconexión social (Herrera, 2021). Estudios realizados por entidades como la Universidad de Stanford señalan que el 55% de los teletrabajadores experimentan un mayor nivel de estrés debido a la dificultad para separar la vida laboral y personal (Universidad de Stanford, 2020). Además, existen preocupaciones significativas sobre la equidad en el acceso al teletrabajo, especialmente en regiones donde no todos los trabajadores tienen acceso a tecnologías adecuadas o condiciones de trabajo seguras (Rodríguez, 2020). Estos desafíos subrayan la necesidad de políticas inclusivas y acciones concretas por parte de los empleadores y los gobiernos para garantizar que el teletrabajo sea una opción viable y equitativa para todos los trabajadores.

La valoración global del teletrabajo como tal refleja su crecimiento exponencial, sus beneficios en flexibilidad y reducción de costos, pero también la importancia de abordar desafíos como la gestión del tiempo, el bienestar emocional de los trabajadores y la equidad en el acceso a esta modalidad laboral.

Y es con esta nueva valoración global que la implementación masiva del teletrabajo debido a que la pandemia del coronavirus impulsó que empresas, trabajadores y consumidores adoptarán rápidamente nuevos hábitos, los cuales parecen mantenerse en el tiempo, modificando tanto la trayectoria como la velocidad de tendencias que hace algunos años se consideraban distantes (McKinsey & Company, 2020, p. 15). El debate sobre el teletrabajo como una

modalidad de trabajo establecida es amplio, y muchos coinciden en que llegó para quedarse.

Aunque el teletrabajo ha existido durante varias décadas, su implementación se intensificó y consolidó gracias al avance de la digitalización y las nuevas tecnologías, así como a la crisis sanitaria provocada por la COVID-19. En el contexto del distanciamiento social, esta modalidad se convirtió en una alternativa viable para mantener tanto los empleos como las actividades económicas (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020, p. 8).

Y en el contexto de América Latina, se estima que "mientras en 2019 sólo un 3% de los trabajadores practicaban esa modalidad de teletrabajo, ese número aumentó a entre un 10% y un 35% durante la pandemia" (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020, pág. 10). A medida que las empresas a nivel mundial exploran y evalúan diferentes enfoques para construir nuevas normalidades con esquemas híbridos, "se prevé que prácticas como el trabajo remoto y las reuniones virtuales continuarán, aunque con menos intensidad que en el pico de la pandemia" (El País, 2021, pág. 20).

Sumado a esto, las ofertas laborales y la demanda de habilidades están experimentando transformaciones. Según un estudio de Indeed, la proporción de ofertas de trabajo que incluyen el término "trabajo remoto" ha experimentado un notable incremento desde el inicio de la pandemia, pasando de un 2,5% en enero de 2020 a casi un 7,5% en septiembre de 2021, siendo Irlanda, España y el Reino Unido los países con los mayores aumentos (El País, 2021, p. 22). Además, el sitio Ladders proyecta que para finales de 2022, el 25% de todos los empleos profesionales en América del Norte serán remotos (El País, 2021, p. 24).

Sin embargo, aun con todo esto la expansión del teletrabajo no ha estado exenta de problemas, especialmente en términos de precarización laboral. La flexibilidad que esta modalidad ofrece a menudo viene acompañada de una mayor inseguridad

para los trabajadores. Esto se manifiesta en la falta de regulaciones claras que protejan sus derechos laborales y en la reducción de la estabilidad en el empleo, lo que genera un incremento en la inestabilidad contractual, la extensión de jornadas laborales sin límites claros, y una constante disponibilidad que interfiere con el equilibrio entre la vida personal y profesional (Standing, 2011).

A medida que las empresas exploran esquemas híbridos, prácticas como el trabajo remoto parecen haber llegado para quedarse. No obstante, la precarización del trabajo, caracterizada por la falta de seguridad social, menores beneficios laborales y escasas oportunidades de crecimiento profesional, sigue siendo una realidad preocupante en este nuevo panorama laboral. La creciente demanda de habilidades digitales y la competencia global exacerban aún más estas condiciones, dejando a muchos trabajadores en situaciones de vulnerabilidad (Huws, 2014).

2.3 Trabajo Fragmentado: El concepto de Precarización en la Era Digital

El concepto de "precariado", introducido por Guy Standing (2011), ha adquirido relevancia en la era digital al describir una nueva clase social marcada por la inestabilidad laboral, la inseguridad económica y la falta de derechos laborales consolidados. Este grupo social no solo carece de las protecciones tradicionales que definieron las relaciones laborales del siglo XX, sino que también enfrenta nuevas formas de explotación y desprotección, características del capitalismo contemporáneo. Standing (2011) define al precariado como una clase vulnerable que experimenta incertidumbre económica y laboral, sin acceso a las seguridades que antes eran proporcionadas por contratos formales, beneficios sociales o estabilidad en el empleo. Este marco conceptual resulta especialmente útil para analizar el teletrabajo y el trabajo facilitado por plataformas digitales, donde los derechos laborales suelen estar ausentes o debilitados.

La transformación digital del trabajo ha profundizado la precarización, a medida que el teletrabajo, promovido inicialmente como una alternativa flexible y

conveniente, ha evolucionado en un esquema que debilita la posición de los trabajadores frente al capital. La Organización Internacional del Trabajo destaca en uno de sus informes de hace unos años (2011) que la expansión del teletrabajo ha intensificado la precarización laboral, ya que muchas de estas formas de empleo carecen de la protección de contratos formales y derechos garantizados, generando una relación laboral más frágil y dependiente. Este tipo de trabajo a distancia refuerza la condición precaria al diluir las fronteras entre la vida personal y laboral, disminuyendo la capacidad de los trabajadores de negociar mejores condiciones o resistir la explotación, debido a su aislamiento físico y la dispersión de sus esfuerzos colectivos.

En este contexto, la precarización laboral no sólo se manifiesta en la ausencia de contratos y beneficios tradicionales, sino también en la creciente vulnerabilidad que enfrentan los trabajadores ante la automatización y la digitalización del trabajo. Según Standing (2011), las nuevas formas de trabajo, facilitadas por la tecnología, pueden incrementar la incertidumbre y la volatilidad en el mercado laboral. Esta dependencia de herramientas digitales ha generado un entorno laboral donde los trabajadores son monitoreados constantemente, amplificando la sensación de inseguridad y desprotección. En consecuencia, el teletrabajo puede ser visto como un mecanismo que, aunque ofrece flexibilidad, también puede limitar la autonomía de los empleados y reforzar su precariedad, dado que la falta de regulación y protección en estos entornos digitales puede llevar a condiciones laborales inestables y a una mayor explotación.

En paralelo, el concepto de "capitalismo de plataforma" desarrollado por Nick Srnicek (2017) proporciona un marco adecuado para entender cómo las plataformas digitales han transformado radicalmente las dinámicas laborales, fomentando una mayor precarización. Srnicek describe el capitalismo de plataforma como un modelo económico en el que las plataformas digitales actúan como intermediarias entre empleadores y trabajadores, facilitando formas de

empleo altamente flexibles, pero frecuentemente carentes de estabilidad y derechos laborales (Srnicek, 2017).

Este modelo fragmenta el trabajo al externalizar las responsabilidades de las empresas tradicionales, creando un entorno laboral en el que los trabajadores están cada vez más expuestos a la explotación. Las plataformas median todas las transacciones y regulan unilateralmente los términos del empleo, lo que acentúa esta precarización. Además, como señalan Amorín et al. (2020), el capitalismo de plataforma afecta a los trabajadores a nivel global, a la vez que también difumina las fronteras entre el tiempo laboral y el tiempo personal.

La vigilancia constante que ejercen las plataformas digitales, combinada con los algoritmos que dictan el ritmo y las condiciones de trabajo, aumenta la presión sobre los empleados, reduciendo su capacidad para organizarse y defender sus derechos laborales. Como señalan Amorín et al. (2020): "la plataforma digital no solo aumenta la presión sobre los trabajadores, sino que también refuerza la precarización laboral al reducir las protecciones tradicionales" (p. 50). Así, el capitalismo de plataforma configura un entorno donde los trabajadores están sujetos a un monitoreo continuo y a una competencia desmedida, lo que refuerza su condición de precariedad.

En resumen, ambos fenómenos muy similares en cuanto a su naturaleza comparten la capacidad de debilitar los derechos laborales, aumentar la vulnerabilidad de los trabajadores y consolidar una nueva forma de relación laboral caracterizada por la inseguridad y la incertidumbre todo esto ya que ha permitido que las empresas externalicen sus riesgos y responsabilidades, dejando a los trabajadores expuestos a condiciones laborales cada vez más precarias.

2.4 Precarización Laboral en el Contexto del Capitalismo Contemporáneo

La precarización laboral ha adquirido una relevancia significativa en el análisis del trabajo en el siglo XXI. Este fenómeno a ojos del mundo puede definirse como "la degradación de las condiciones laborales, manifestada en la inestabilidad en

el empleo, la reducción de beneficios y la precariedad salarial"(Revista de Estudios Laborales, 2021, p. 46). Diversos autores han estudiado la precarización, vinculándola estrechamente con las transformaciones económicas y sociales características del capitalismo contemporáneo. Braga (2012) subraya que la precarización no es un fenómeno aislado, sino una tendencia estructural inherente al capitalismo global, donde las políticas económicas están orientadas a promover la flexibilidad laboral en detrimento de la seguridad y bienestar de los trabajadores. En este contexto, el modelo neoliberal ha jugado un papel decisivo al debilitar las instituciones de protección social y laboral, facilitando así formas de explotación laboral.

Según Standing (2018), la precarización forma parte de un sistema más amplio que él denomina "precariado", una nueva clase emergente compuesta por individuos que carecen de estabilidad laboral y seguridad económica. El precariado se caracteriza por empleos temporales, salarios bajos y la falta de acceso a derechos laborales básicos. Este fenómeno es en gran medida impulsado por políticas que fomentan la flexibilidad del mercado laboral, permitiendo a las empresas ajustar sus plantillas según las fluctuaciones del mercado sin considerar las necesidades de sus trabajadores.

Un aspecto central de la precarización es su capacidad para generar inseguridad no solo económica, sino también social y emocional. Los trabajadores en condiciones de precarización se enfrentan a una incertidumbre constante sobre su futuro, lo que impacta negativamente en su calidad de vida y bienestar emocional. Además, Bourdieu (2015) señala que la precarización no se limita a ser un estado económico, sino que también constituye un estado subjetivo, en el cual los trabajadores internalizan la precariedad como una parte ineludible de su existencia. Esto afecta su capacidad para resistir y organizarse colectivamente, perpetuando así las condiciones de vulnerabilidad laboral y social.

En síntesis, la precarización laboral en el marco del capitalismo global no solo implica una degradación material de las condiciones laborales, sino que también

genera un impacto profundo en la subjetividad de los trabajadores, condicionando su capacidad de respuesta ante estas dinámicas.

2.5 Precarización y Flexibilidad Laboral en América Latina

El caso de América Latina es particularmente revelador para analizar la precarización laboral, ya que la región ha experimentado varias oleadas de reformas neoliberales que han transformado sus mercados laborales. Durante la década de 1980, muchos países latinoamericanos adoptaron políticas de ajuste estructural impulsadas por organismos internacionales como el FMI y el Banco Mundial, que incluyeron la liberalización del mercado laboral, la reducción del gasto público y la privatización de empresas estatales. Estas políticas, aunque promovieron un crecimiento económico moderado, también tuvieron como consecuencia la expansión de la informalidad y la precarización laboral.

Sennett (2017) sostiene que la flexibilidad laboral promovida por las políticas neoliberales ha debilitado las relaciones laborales estables, empujando a los trabajadores hacia empleos temporales o informales. En el caso de América Latina, la informalidad es una de las características más predominantes del mercado laboral, donde una gran parte de la población trabajadora no tiene acceso a contratos formales ni a las protecciones legales asociadas. De acuerdo con cifras de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020), cerca del 50% de los trabajadores en la región se encuentran en empleos informales, lo que los deja expuestos a condiciones laborales precarias, como la falta de seguridad social, bajos salarios y jornadas extensas.

En este contexto, la flexibilidad laboral se presenta como una espada de doble filo. Por un lado, permite a las empresas ajustar sus plantillas de manera más eficiente, pero por otro, crea un entorno de inestabilidad para los trabajadores, quienes deben aceptar condiciones laborales cada vez más desfavorables. Bourdieu (2015) argumenta que esta flexibilidad se utiliza como una herramienta de control sobre los trabajadores, limitando sus oportunidades de organizarse y

exigir mejoras en sus condiciones laborales. De esta manera, la precarización laboral en América Latina está profundamente ligada a las políticas neoliberales que han favorecido el capital por encima del trabajo.

2.6 La Precarización en Chile: Informalidad y Legislación Laboral

El mercado laboral en Chile exhibe características distintivas que lo diferencian de otros contextos latinoamericanos, aunque la precarización sigue siendo un problema significativo. Chile implementó reformas neoliberales de manera temprana durante la dictadura militar (1973-1990), lo que resultó en una liberalización extrema del mercado laboral y una reducción drástica de los derechos de los trabajadores. Aunque en las décadas siguientes se han llevado a cabo algunas reformas destinadas a mejorar las condiciones laborales, la estructura fundamental del mercado laboral chileno continúa siendo flexible y favorable a los intereses empresariales.

Uno de los principales problemas del mercado laboral chileno es la alta informalidad. Según el Instituto Nacional de Estadísticas (INE, 2021), en 2020 la tasa de informalidad laboral en Chile era del 30,1%. Esta cifra refleja una considerable proporción de trabajadores que operan sin contratos formales, exponiéndolos a condiciones laborales precarias, como la falta de acceso a la seguridad social y la imposibilidad de acceder a beneficios laborales. La informalidad es particularmente prevalente en sectores como el comercio y los servicios, donde la rotación de personal es alta y las jornadas laborales suelen ser irregulares (INE, 2021).

La legislación laboral en Chile ha facilitado la rotación y el despido de trabajadores. La ley permite a las empresas ajustar sus plantillas con facilidad en respuesta a las fluctuaciones económicas, generando un entorno de incertidumbre para los empleados. La regulación insuficiente sobre contratos a plazo fijo o temporales ha permitido que las empresas utilicen estos mecanismos para evitar

otorgar estabilidad a los trabajadores, perpetuando así la inestabilidad laboral (Meyer, 2019).

Algunos de los aspectos más relevantes de la precarización laboral en Chile son:

1. Inseguridad Económica: La falta de contratos permanentes y la alta rotación de personal generan una inseguridad económica significativa. Según un informe de la Fundación SOL, la falta de estabilidad en el empleo y la proliferación de trabajos temporales afectan negativamente a la seguridad financiera de los trabajadores (Fundación SOL, 2020).
2. Acceso Limitado a Derechos Laborales: La informalidad y los contratos temporales privan a los trabajadores de beneficios esenciales. El Observatorio Laboral de Chile destaca que los trabajadores informales a menudo carecen de acceso a seguros de salud, pensiones y otros beneficios sociales, lo que agrava la precariedad (Observatorio Laboral, 2021).
3. Impacto en el Bienestar Emocional: La inestabilidad laboral y la falta de seguridad social afectan negativamente el bienestar emocional de los trabajadores. Un estudio de la Universidad de Chile revela que la constante incertidumbre sobre el empleo puede conducir a altos niveles de estrés y ansiedad (Universidad de Chile, 2022).
4. Desigualdades en el Mercado Laboral: La precarización exacerba las desigualdades laborales, afectando desproporcionadamente a trabajadores informales, mujeres y jóvenes. Según un informe del Centro de Estudios Públicos (CEP), estas desigualdades se reflejan en disparidades en el acceso a oportunidades laborales y en la calidad de las condiciones de trabajo (CEP, 2021).

En resumen, la precarización laboral en Chile se manifiesta a través de una combinación de alta informalidad, inestabilidad laboral y deficiencias en la protección de derechos laborales. Estos factores contribuyen a un entorno laboral caracterizado por la incertidumbre económica y emocional, afectando

negativamente la calidad de vida de los trabajadores y perpetuando las desigualdades en el mercado laboral.

2.7 Pandemia, teletrabajo y precarización

El teletrabajo, especialmente en el contexto de la pandemia de COVID-19, ha surgido como una forma de organización laboral que promete flexibilidad y autonomía. Sin embargo, esta modalidad también ha generado un debate significativo en torno a la precarización laboral. Como señala Señoret (2015), la implementación de teletrabajo puede profundizar las dinámicas de explotación y control, debido a la falta de regulación y la tendencia a difuminar los límites entre la vida laboral y personal.

Antunes (2012) enfatiza que las transformaciones del trabajo en el capitalismo contemporáneo no solo responden a cambios tecnológicos, sino también a una reestructuración profunda del modelo de producción y control del trabajo. Esta reestructuración se ha caracterizado por una mayor flexibilización de las condiciones laborales, que a menudo se traduce en formas de trabajo más precarias y desreguladas.

La pandemia de COVID-19 ha intensificado la precarización laboral, profundizando tendencias preexistentes de flexibilización y desregulación del mercado de trabajo. La implementación forzosa del teletrabajo durante la crisis sanitaria reveló nuevas dinámicas en la relación capital-trabajo. Según Burawoy (2020), el teletrabajo ha exacerbado la alienación del trabajador al desplazarlo a un espacio privado, fuera del alcance de las regulaciones laborales tradicionales, facilitando la erosión de derechos laborales. Lam Peña (2021) argumenta que la falta de separación entre la vida laboral y personal, junto con la exigencia constante de disponibilidad, se han convertido en factores críticos en esta modalidad, afectando la salud mental y física de los empleados. Este entorno, según los autores, no solo debilita la cohesión de los derechos laborales, sino que

también contribuye a un aumento significativo de la precarización laboral (Burawoy, 2020; Lam Peña, 2021).

Junto con esto, la implementación del teletrabajo también ha transformado significativamente la forma en que entendemos el espacio laboral, especialmente a raíz de la pandemia de COVID-19. Esta modalidad ha permitido que muchos trabajadores continúen sus labores desde sus hogares, lo que inicialmente fue visto como una oportunidad para mejorar el balance entre la vida laboral y personal. Sin embargo, esta reestructuración del trabajo también ha revelado nuevas formas de precarización laboral. Según autores como Huws (2019), el teletrabajo puede exacerbar la precarización debido a la difuminación de las fronteras entre el trabajo y la vida personal, la intensificación laboral y la falta de regulación adecuada.

Esta transformación en la estructura del trabajo ha traído consigo la necesidad de considerar el entorno físico en el que se realiza. Al trasladar las actividades laborales a los hogares, se ha evidenciado que las condiciones físicas no siempre son adecuadas. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que la falta de un entorno de trabajo especializado puede llevar a problemas de salud, tales como dolores musculoesqueléticos y problemas posturales. El informe de la OIT destaca que muchos trabajadores han reportado condiciones físicas inadecuadas en sus hogares que afectan su bienestar y productividad (OIT, 2021).

Un estudio publicado en Harvard Business Review también subraya que la ausencia de mobiliario ergonómico y la falta de un espacio dedicado al trabajo pueden resultar en una disminución de la eficiencia y un aumento en el malestar físico entre los teletrabajadores (Harvard Business Review, 2021). Esta situación ilustra cómo la nueva modalidad de trabajo no solo difumina las fronteras entre el ámbito laboral y personal, sino que también plantea desafíos significativos en términos de condiciones laborales físicas y psicológicas, exacerbando así las formas de precarización ya existentes.

Otro de los principales problemas asociados con el teletrabajo es la sobrecarga laboral. Durante la pandemia, muchos trabajadores reportaron un aumento en sus horas de trabajo, ya que las empresas esperaban que estuvieran disponibles en todo momento. Esto, combinado con la falta de un espacio físico delimitado entre el trabajo y el hogar, ha generado altos niveles de estrés y agotamiento. De acuerdo con Felstead y Henseke (2020), el teletrabajo puede intensificar la explotación laboral al eliminar las barreras físicas que separan el tiempo laboral del tiempo personal, creando una disponibilidad constante que socava el bienestar de los empleados.

Además, el teletrabajo puede reforzar las desigualdades existentes en el mercado laboral. Según datos extraídos sobre la implementación del teletrabajo generados por la OIT (2020), los trabajadores con mayores niveles de calificación y acceso a tecnología tienen más probabilidades de beneficiarse del teletrabajo, mientras que aquellos en empleos menos cualificados o en sectores donde la digitalización es limitada se ven excluidos de esta modalidad. En el caso de Chile, la implementación del teletrabajo también ha puesto de manifiesto la falta de acceso equitativo a las tecnologías, especialmente en áreas rurales o entre trabajadores de bajos ingresos.

2.9 El Impacto de la Precariedad Salarial en la Vida de los Trabajadores

La precariedad salarial es una faceta crucial de la precarización laboral que afecta significativamente la calidad de vida de los trabajadores en Chile. La falta de estabilidad en los ingresos puede tener profundas repercusiones económicas y sociales, exacerbando las dificultades que enfrentan muchas familias en el país.

En Chile, la precariedad salarial se manifiesta en ingresos que a menudo no son suficientes para cubrir las necesidades básicas. Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas (INE, 2021), el ingreso promedio mensual en Chile es de aproximadamente 550.000 pesos chilenos, una cifra que en muchas ocasiones se encuentra por debajo de la línea de pobreza para familias de tamaño medio. Esta

situación genera una vulnerabilidad económica considerable, afectando la capacidad de los trabajadores para satisfacer sus necesidades esenciales y limitando su bienestar general (INE, 2021).

El impacto de la precariedad salarial se extiende más allá de los problemas económicos inmediatos. La falta de una remuneración adecuada impide que los trabajadores puedan ahorrar para el futuro, y a menudo les obliga a recurrir al endeudamiento para cubrir sus gastos diarios. Esto tiene implicaciones directas en la calidad de vida, ya que dificulta el acceso a servicios básicos como la salud y la educación. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) ha señalado que la precariedad salarial también contribuye a la inseguridad económica y social, perpetuando las desigualdades existentes y limitando las oportunidades de movilidad social.

En la misma línea, autores como Standing (2018) han introducido el concepto de "precariado" para describir a los trabajadores que se encuentran en una situación de vulnerabilidad económica constante. Standing argumenta que los miembros del precariado están obligados a aceptar condiciones laborales precarias, inestables e inseguras, con una pérdida progresiva de derechos y beneficios (Standing, 2018). Esta situación no solo afecta su bienestar económico, sino que también tiene un impacto negativo en su salud mental y emocional.

Por su parte, Sennett (2006) ha argumentado que las condiciones laborales precarias son una característica clave del nuevo capitalismo, el cual ha transformado las estructuras del trabajo y las relaciones laborales. En *“La corrosión del carácter”*, Sennett señala que la inseguridad laboral y la falta de estabilidad en el empleo no solo afectan la calidad de vida de los trabajadores, sino que también impactan negativamente en su identidad y bienestar emocional. En este sentido, la precariedad salarial no solo es una cuestión económica, sino también una experiencia que corroe el sentido de estabilidad y pertenencia de los trabajadores, generando un ambiente de desconfianza y ansiedad constante. La

precariedad laboral, especialmente la salarial, se convierte en un obstáculo para la construcción de proyectos de vida a largo plazo, lo que agudiza aún más las desigualdades sociales y limita las posibilidades de los trabajadores de ascender en la escala socioeconómica.

En la misma línea, la estructura del mercado laboral en Chile, caracterizada por la alta rotación y la prevalencia de contratos temporales, contribuye a la perpetuación de estas condiciones precarias. Según Antunes (2012), la existencia de un "ejército de reserva" de trabajadores dispuestos a aceptar empleos mal remunerados permite a las empresas regular los salarios y ajustar las condiciones laborales en función de la demanda. Este fenómeno refuerza la precariedad salarial y limita las posibilidades de los trabajadores para negociar mejores condiciones (Antunes, 2012).

En resumen, la precariedad salarial en Chile es un problema multifacético que afecta no solo la estabilidad económica de los trabajadores, sino también su acceso a servicios básicos y su bienestar general. La falta de ingresos adecuados perpetúa las desigualdades y limita las oportunidades de movilidad social, creando un ciclo de vulnerabilidad económica y social.

2.10 Impacto del Teletrabajo en la Subjetividad: La Salud Mental y Bienestar

El teletrabajo ha transformado significativamente la estructura del mercado laboral y, a su vez, ha influido en la subjetividad del trabajador. Desde una perspectiva sociológica, la subjetividad se refiere a cómo los individuos perciben, experimentan y atribuyen sentido a sus condiciones laborales. Este nuevo contexto laboral ha introducido una serie de desafíos que afectan la salud mental y el bienestar físico de los trabajadores.

Uno de los impactos más destacados del teletrabajo es el aumento en los niveles de ansiedad y depresión. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) reporta que, durante la pandemia, los teletrabajadores experimentaron un

incremento significativo en problemas de salud mental, atribuidos en parte a la dificultad de separar la vida laboral de la personal. La falta de una desconexión clara entre el trabajo y el hogar contribuye a un estado de estrés constante, afectando negativamente la salud mental de los empleados.

El fenómeno del "presentismo virtual" es una preocupación central en este contexto. Rosa (2020) explora cómo el teletrabajo puede intensificar la sensación de obligación de estar disponible en todo momento, lo que incrementa la carga emocional y reduce la satisfacción laboral. Los trabajadores se enfrentan a la presión de ser productivos sin los límites tradicionales del entorno de oficina, lo que puede llevar a un agotamiento emocional y a una disminución en la calidad de vida.

Por otro lado, la falta de interacción social en el entorno laboral remoto también ha tenido efectos negativos en el bienestar emocional de los trabajadores. Según Morales Carrizo (2019), la socialización dentro del espacio de trabajo es fundamental para la construcción de una identidad laboral sólida y una red de apoyo entre compañeros. En el caso del teletrabajo, esta dimensión social se ve reducida, lo que incrementa el sentimiento de aislamiento y soledad entre los empleados, dificultando su participación en la cultura organizacional y reduciendo su sentido de pertenencia.

La investigación de Rehner (2019) enfatiza que la subjetividad del trabajador es fundamental para comprender cómo experimentan la precarización. En el contexto de Aduanera JAR, la adaptación a nuevas herramientas tecnológicas y a un entorno laboral menos estructurado ha generado una sensación de inseguridad, no solo económica sino también emocional y psicológica. Esta inseguridad afecta el bienestar general de los empleados y resalta la importancia de abordar las dimensiones emocionales del teletrabajo.

En resumen, el teletrabajo ha introducido nuevos desafíos que afectan tanto la salud mental como el bienestar físico de los trabajadores. La falta de límites claros

entre el trabajo y la vida personal, el presentismo virtual, la vigilancia constante y las presiones asociadas con el rendimiento son factores clave que contribuyen a un deterioro en la salud mental y emocional de los empleados.

2.11 Flexibilidad Control y Vigilancia en el Trabajo Digital

La implementación del teletrabajo ha reconfigurado profundamente las dinámicas laborales, ofreciendo a los empleados una aparente flexibilidad, mientras que introduce nuevas formas de control y vigilancia. Esto crea una ilusión de autonomía que oculta mecanismos intensificados de monitoreo. Como sugiere Gregg (2011), el teletrabajo introduce una "cultura de la disponibilidad permanente, donde los trabajadores deben estar continuamente accesibles, lo que genera una forma más sutil de explotación laboral" (p. 82).

En este contexto, se han utilizado herramientas digitales que permiten a las empresas supervisar el rendimiento en tiempo real. Según De Stefano (2016), "el teletrabajo, facilitado por tecnologías digitales, permite a los empleadores implementar sistemas de vigilancia sofisticados que rastrean el desempeño de los trabajadores de manera continua" (p. 485). Esta capacidad de monitoreo constante crea un entorno en el que los trabajadores sienten una presión constante para demostrar su productividad, lo que puede afectar negativamente su bienestar emocional y mental.

Por otro lado, las empresas como Aduanera J.A.R han adoptado sistemas que permiten a los supervisores monitorear la productividad de sus empleados en tiempo real. Esto refuerza las preocupaciones sobre el control digital, ya que "la vigilancia a distancia reduce la autonomía percibida por los empleados, aumentando el estrés y la ansiedad debido a la imposibilidad de desconectar del trabajo" (Oakes, 2020, p. 115). La falta de un entorno laboral regulado y la

presión para alcanzar metas continuamente refuerzan esta sensación de vigilancia.

Sumando a esto se encuentra el factor de que la flexibilidad laboral, aunque en principio puede considerarse beneficiosa, también puede convertirse en un factor que contribuye a la precarización del trabajo. Según Zuboff (2019), "el entorno laboral contemporáneo está marcado por la vigilancia digital que dificulta la desconexión, creando un estado de alerta permanente entre los trabajadores". Esta falta de separación clara entre la vida personal y laboral puede contribuir al agotamiento y aumentar el riesgo de "burnout" (Frayne, 2015). La presión por estar constantemente disponibles y el control ejercido a través de plataformas digitales intensifican estas dinámicas, generando un ambiente de trabajo que puede resultar perjudicial para el bienestar emocional y mental de los empleados. Además, David Lyon (2001) ha argumentado que las tecnologías de la información facilitan una "sociedad de la vigilancia", donde las relaciones laborales están cada vez más mediadas por sistemas de control digital que incrementan la subordinación de los trabajadores. Esta "vigilancia electrónica en el teletrabajo no solo afecta la percepción de autonomía, sino que también refuerza el control empresarial sobre los ritmos y la organización del trabajo" (Lyon, 2001, p. 132).

Finalmente, autores como Gillian Doyle (2013) sugieren que esta "paradoja de la flexibilidad" en el teletrabajo refuerza las estructuras de poder asimétricas entre empleadores y trabajadores, consolidando formas de explotación laboral más sofisticadas. "La flexibilidad laboral, en lugar de empoderar a los trabajadores, ha creado un entorno donde la inestabilidad y la vigilancia son las nuevas normativas, exacerbando las desigualdades laborales" (Doyle, 2013, p. 92).

2.12 Teletrabajo y Precarización Laboral en Entornos Estructurados

La implementación del teletrabajo en entornos altamente estructurados, como aquellos caracterizados por jerarquías rígidas y procesos bien definidos, ha presentado desafíos significativos. La expansión del teletrabajo, impulsada por la pandemia de COVID-19, ha revelado cómo esta modalidad puede exacerbar la precarización laboral en tales contextos.

Según un informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021), el teletrabajo ha intensificado la flexibilización laboral, permitiendo a los empleadores imponer mayores cargas de trabajo sin la regulación adecuada. En entornos estructurados, la transición al teletrabajo ha generado tensiones debido a la falta de delimitación entre el tiempo laboral y el personal, lo que ha llevado a un aumento del estrés y la carga de trabajo, evidenciando un intensificado control sobre los empleados (OIT, 2021).

García (2021), en un estudio sobre el impacto del teletrabajo en sectores altamente regulados, señala que la digitalización del trabajo ha facilitado una vigilancia constante mediante herramientas tecnológicas, aumentando la presión sobre los empleados para cumplir metas elevadas. Esta vigilancia intensiva crea un ambiente laboral caracterizado por un alto nivel de estrés y una disminuida capacidad de desconexión, lo que coincide con los hallazgos de Burawoy (2009), quien argumenta que las condiciones neoliberales intensifican la explotación laboral.

Además, Antunes (2012) sostiene que la flexibilización laboral en el siglo XXI conduce a formas más sofisticadas de explotación, donde se exige mayor productividad con menos recursos y menor seguridad. Esto se refleja en entornos como el de Aduanera J.A.R., donde las expectativas y controles son especialmente estrictos.

La falta de regulación específica para el teletrabajo en Chile ha agravado estos problemas. Fernández (2020) enfatiza que esta carencia ha permitido a los empleadores establecer condiciones laborales flexibles, pero a menudo desreguladas, lo que coloca a los trabajadores en una situación de vulnerabilidad, particularmente en sectores donde las demandas son más rigurosas.

En conclusión, el teletrabajo en entornos altamente estructurados, como en el sector portuario y en empresas como Aduanera J.A.R., ha intensificado la precarización laboral al permitir una mayor carga de trabajo y una vigilancia constante, sin una delimitación clara entre el tiempo laboral y personal. La falta de regulación específica ha exacerbado estos problemas, afectando la estabilidad y el bienestar de los trabajadores.

CAPÍTULO III: ESTRATEGIA METODOLÓGICA

3.0 Enfoque de investigación

Partiendo de la base que la metodología constituye un conjunto de métodos y técnicas científicas aplicadas de manera sistemática durante el proceso de investigación, con el objetivo de alcanzar resultados válidos desde una perspectiva teórica, también se define como el marco conceptual que guía la aplicación de los procedimientos en el desarrollo de la investigación (Coelho, 2023).

En cuanto a la definición conceptual de la técnica de entrevista en profundidad, Kvale (2007) la describe como una herramienta fundamental en la investigación cualitativa que permite establecer una interacción directa y profunda entre el entrevistador y el entrevistado, con el objetivo de explorar percepciones, experiencias y significados en su contexto social. Esta técnica busca comprender el mundo desde la perspectiva del entrevistado, promoviendo un diálogo reflexivo que enriquece el análisis interpretativo. Este enfoque dialógico, espontáneo,

concentrado y de intensidad variable se erige como un método peculiar de conocimiento, generando una interacción única que se caracteriza por un juego de lenguaje basado en preguntas abiertas y relativamente libres (Alonso, 1994).

Algunas de las características de la entrevista en profundidad es que, durante esta interacción, el investigador/entrevistado utiliza preguntas abiertas para orientar el proceso de obtención de información, abordando tanto respuestas verbales como no verbales (Bogdan, Taylor, 1986).

Este método opera como una técnica de producción de información dual, generando datos verbales orales y no verbales (Flores, 1999). La información no se reduce a datos cuantificables, sino que busca la "riqueza" en el material lingüístico de respuestas expresadas libremente (Ruiz, 1989).

La información obtenida mediante entrevistas en profundidad se considera cualitativa, capturando las maneras de pensar y sentir de los entrevistados, incluyendo valoraciones, motivaciones, deseos, creencias y esquemas de interpretación (Ortí, 1998), este enfoque no busca reducir la información a datos cuantitativos, sino comprender las perspectivas de los participantes (Bourdieu, 1999).

3.1 Rol del investigador

Dentro de este contexto el rol del investigador y el objetivo principal es acceder a información que expresa las experiencias y percepciones de los entrevistados (Bogdan y Taylor, 1986). El investigador, siendo el instrumento de la investigación, desempeña un papel clave al elaborar preguntas y, al mismo tiempo, permitir que el entrevistado tenga el espacio principal para responder (Ortí, 1998).

Y dentro de este proceso de comprensión y reflexividad es que la técnica de entrevista en profundidad se alinea con la tradición comprensiva, buscando

comprender significados y sentidos a través de un proceso dialógico y gradual (García, 2004).

Se enfatiza la importancia de la reflexividad por parte del investigador para abordar la complejidad de la información producida (Bourdieu, 1999).

3.2 Tipo de Estudio

El presente estudio se enmarca como un análisis descriptivo, orientado a comprender y analizar, a partir de las perspectivas de los trabajadores de Aduanera J.A.R., los procesos de implementación del teletrabajo y sus efectos en las condiciones laborales y la calidad de vida. Este enfoque descriptivo busca no solo documentar los cambios en la modalidad de trabajo, sino también explorar cómo estos cambios han influido en la vida personal y profesional de los trabajadores.

El propósito principal del estudio fue examinar cómo los empleados perciben la transición al teletrabajo, qué desafíos enfrentaron y cómo estos han modificado su bienestar general. Tal como señalan Quecedo y Carlos (2002), un enfoque descriptivo permite "entender cómo los sujetos definen su realidad y con base en qué constructos organizan su experiencia" (p. 19). Esto es crucial para captar de manera integral las diversas dimensiones de la experiencia del teletrabajo, incluyendo los impactos en la dinámica laboral, la adaptación a nuevas formas de trabajo y los efectos en la calidad de vida de los empleados.

3.3 Muestra

La selección de la muestra para esta investigación se llevó a cabo con un enfoque meticuloso, teniendo en cuenta tanto el contexto específico de la pandemia de COVID-19 como la experiencia directa con el teletrabajo en Aduanera J.A.R. En primer lugar, se realizó una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre el impacto del teletrabajo en la calidad de vida y las condiciones laborales durante la pandemia, así como un análisis de las estadísticas laborales pertinentes. Este

análisis preliminar ayudó a definir los criterios de selección y a asegurar la relevancia del estudio en relación con la problemática observada a nivel global y local.

La selección de la muestra se realizó considerando a trabajadores de Aduanera J.A.R que experimentaron el teletrabajo durante la pandemia de COVID-19. Se seleccionaron un total de diez trabajadores: cinco de la sucursal en San Antonio y cinco de la sucursal en Santiago. Esta selección no solo permite capturar una variedad de perspectivas y experiencias dentro de la empresa, sino que también facilita una comparación entre las vivencias del teletrabajo en dos ubicaciones geográficas distintas, ofreciendo una visión más completa del impacto del teletrabajo.

Los participantes fueron elegidos considerando su cargo dentro de la empresa, abarcando niveles altos, medios y junior. Esta estratificación en la selección de la muestra asegura una representación diversa de las experiencias vividas bajo el teletrabajo, permitiendo observar cómo las distintas jerarquías y responsabilidades influyen en la percepción y adaptación al teletrabajo todo esto con el fin de analizar si hubo variación en cuanto a la precarización de las condiciones laborales dependiendo del cargo. Además, se consideró la variable de género en la selección de la muestra, buscando una representación diversa que incluyera hombres y mujeres jóvenes, así como adultos mayores de ambos géneros. También se incorporaron migrantes y otros grupos, garantizando así una variedad en las experiencias y realidades de los participantes.

La selección de los participantes se realizó con base en su disposición y experiencia relevante con el teletrabajo, siguiendo los principios de la investigación cualitativa (Flick, 2007). Este enfoque permite captar una visión más integral de las vivencias de los trabajadores, resaltando la diversidad de realidades que enfrentan en el contexto del teletrabajo.

La elección de las dos sucursales responde a la necesidad de analizar cómo se vivió el teletrabajo en la misma empresa, pero en diferentes contextos regionales. Esta metodología permite contrastar las diferencias y similitudes en las experiencias de los trabajadores, proporcionando un entendimiento más integral de los efectos del teletrabajo en la organización (Yin, 2018).

El tipo de muestreo aplicado fue cualitativo y por conveniencia, enfocándose en aquellos trabajadores que cumplieran con los criterios establecidos y que expresaron su voluntad de participar en la investigación. El enfoque cualitativo permite una inmersión profunda en las experiencias subjetivas de los participantes, ofreciendo una visión detallada y contextualizada de las dinámicas del teletrabajo (Vasilachis, 2006). La información recabada será valiosa para comprender cómo las condiciones laborales cambiaron durante la pandemia y cómo estos cambios impactaron en diferentes niveles jerárquicos dentro de la empresa.

A su vez, la selección de la muestra para esta investigación se fundamentó en el objetivo específico de comprender las experiencias de los trabajadores de Aduanera J.A.R. con el teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 hasta la actualidad. Dado el contexto de la pandemia y la necesidad de captar las vivencias individuales, se optó por un diseño de investigación cualitativo que se apoya en la tradición fenomenológica. Este enfoque se centra en las experiencias subjetivas de los trabajadores, permitiendo explorar cómo perciben y viven el teletrabajo, sin intentar abordar la empresa en su totalidad o realizar un análisis más profundo de su estructura organizativa.

La tradición metodológica cualitativa, según Creswell (1998), abarca cinco enfoques principales: los estudios biográficos, fenomenológicos, la teoría fundamentada, el etnografismo y los estudios de caso. Cada uno de ellos ofrece herramientas y perspectivas específicas para abordar fenómenos sociales, dependiendo de los objetivos de la investigación.

Cada uno de estos enfoques responde a objetivos específicos y a la naturaleza del fenómeno a investigar, por lo que su elección depende de los propósitos del estudio y del tipo de preguntas que se desea responder.

Los estudios biográficos se centran en relatar la vida de un individuo o analizar aspectos destacados de su trayectoria personal. Este enfoque, aunque útil para comprender la evolución personal en profundidad, no resulta adecuado para este estudio, ya que el objetivo no es analizar la trayectoria individual de un trabajador, sino explorar las experiencias compartidas de un grupo en relación con el teletrabajo.

Por otro lado, la teoría fundamentada busca desarrollar teorías a partir de los datos recopilados de manera inductiva. Este enfoque implica generar nuevas hipótesis sobre fenómenos sociales y requiere un análisis constante de categorías emergentes. Sin embargo, esta investigación no tiene como finalidad la construcción teórica, sino la comprensión de las vivencias individuales, lo que hace que la teoría fundamentada no sea el enfoque más pertinente.

El etnografismo, en cambio, se enfoca en describir y analizar patrones culturales y sociales dentro de un grupo o comunidad específica. Aunque el contexto laboral podría ser visto como un microcosmos cultural, este estudio no pretende analizar prácticas o valores organizacionales desde una perspectiva cultural, sino entender cómo los trabajadores perciben el teletrabajo en términos de sus propias experiencias subjetivas.

Finalmente, los estudios de caso requieren un análisis holístico que abarque un fenómeno dentro de su contexto específico, empleando múltiples técnicas de recopilación de datos para construir una comprensión integral (Vasilachis di Gialdino, 2006). Si bien este enfoque podría ser útil para analizar el teletrabajo en Aduanera J.A.R. en su totalidad, excede el alcance de esta investigación, que se centra exclusivamente en las vivencias individuales de los trabajadores y no en un análisis exhaustivo de la organización.

Es por esta serie de factores que la elección del enfoque fenomenológico se fundamenta en su capacidad para explorar e interpretar las experiencias individuales de los trabajadores de Aduanera J.A.R. respecto al teletrabajo. Este enfoque permite capturar la esencia de cómo los individuos viven y perciben un fenómeno particular, proporcionando una comprensión profunda de sus realidades subjetivas (Creswell, 1998). Es particularmente adecuado cuando el objetivo es analizar las percepciones y adaptaciones de las personas frente a un fenómeno, sin la necesidad de examinar de manera integral las dinámicas organizacionales o culturales más amplias.

Además, el enfoque fenomenológico facilita un análisis detallado y enfocado en las experiencias de un número reducido de trabajadores, lo que es coherente con los recursos disponibles y el propósito de este estudio. La elección de Aduanera J.A.R. como contexto responde a su accesibilidad, así como a la posibilidad de obtener una muestra representativa y diversa de trabajadores, lo que enriquece la exploración de sus vivencias subjetivas sin necesidad de abordar la totalidad de la estructura organizacional.

En conclusión, el diseño cualitativo basado en un enfoque fenomenológico resulta el más adecuado para los objetivos de esta investigación. Permite profundizar en las percepciones y vivencias de los trabajadores respecto al teletrabajo, dejando de lado aspectos organizacionales que serían necesarios en otros enfoques como el estudio de caso, el etnografismo o la teoría fundamentada. Este enfoque garantiza una interpretación rica y significativa de las experiencias individuales, alineándose con los intereses y las preguntas centrales de esta investigación.

3.4 Técnica de Producción de Datos

La técnica principal utilizada para la recolección de datos en este estudio es la entrevista semiestructurada. Este método resulta particularmente adecuado para explorar temas cotidianos y obtener una comprensión profunda de las experiencias de los participantes desde su propia perspectiva. La entrevista semiestructurada permite no solo captar los hechos narrados por los entrevistados, sino también entender los significados que ellos atribuyen a esas experiencias (Kvale, 2011).

En el contexto de esta investigación, centrada en el impacto del teletrabajo en las condiciones laborales y la calidad de vida de los trabajadores de Aduanera J.A.R., la entrevista semiestructurada ofrece ventajas significativas. Este enfoque metodológico facilita una interacción flexible entre el entrevistador y el entrevistado, permitiendo una conversación adaptada a las respuestas y experiencias del participante. Esta flexibilidad es esencial para abordar la complejidad de las vivencias relacionadas con la implementación del teletrabajo y las variaciones en las experiencias según el cargo y la sucursal (Flick, 2007).

La elección de esta técnica responde a la necesidad de obtener una visión detallada y matizada de cómo los trabajadores perciben y experimentan los cambios en sus condiciones laborales. Dado que el teletrabajo es una experiencia relativamente nueva y variable, la entrevista semiestructurada permite explorar en profundidad las percepciones individuales, así como las variaciones en la experiencia entre diferentes niveles jerárquicos y ubicaciones geográficas dentro

de la empresa (Kvale, 2011). Este enfoque es crucial para capturar la diversidad de perspectivas y los matices de las experiencias, lo que enriquece el análisis de cómo el teletrabajo ha impactado a los empleados de diferentes maneras.

Además, la entrevista semiestructurada permite al investigador profundizar en temas específicos que surgen durante las conversaciones, facilitando una recolección de datos rica y significativa. La posibilidad de seguir y expandir temas relevantes en función de las respuestas del entrevistado contribuye a una comprensión más completa de los procesos y consecuencias asociados con el teletrabajo (Flick, 2007).

A pesar de sus ventajas, el proceso de realizar entrevistas semiestructuradas puede presentar desafíos. La recolección de información sensible y la exploración de las subjetividades de los participantes requieren una alta sensibilidad por parte del investigador para evitar juicios y prejuicios que puedan afectar la autenticidad de los relatos. Este enfoque empático es crucial para garantizar que las experiencias de los participantes sean capturadas de manera fiel y respetuosa, y para asegurar que la investigación refleje de manera precisa y completa las vivencias de los trabajadores en el contexto del teletrabajo (Kvale, 2011).

En resumen, la entrevista semiestructurada se adapta bien a los objetivos de esta investigación al permitir una exploración profunda y flexible de las experiencias de los trabajadores de Aduanera J.A.R. en relación con el teletrabajo, proporcionando datos ricos y contextuales que son fundamentales para comprender el impacto de estos cambios en sus condiciones laborales y calidad de vida.

3.5 Técnicas de Análisis de Información

Para el análisis cualitativo de los datos obtenidos en este estudio, se utilizó la técnica de análisis de contenido. Este método es adecuado para identificar patrones, temas emergentes y significados en los testimonios de los participantes, con el objetivo de desentrañar sus percepciones y experiencias respecto a la implementación del teletrabajo y sus efectos en las condiciones laborales y la

calidad de vida. Como señala Ruiz (2009), el análisis de contenido permite descomponer y categorizar el discurso de los sujetos para descubrir la estructura de significados que estos otorgan a su realidad.

El análisis de contenido es especialmente útil en este contexto, ya que permite examinar tanto las respuestas explícitas como los elementos implícitos en el discurso de los trabajadores, considerando la variedad de cargos ocupados (altos, medios y junior) y las dos sucursales de la empresa involucradas. A través de esta técnica, se logrará capturar cómo las experiencias individuales están condicionadas por factores contextuales, como el lugar y el nivel jerárquico, proporcionando una visión integral de cómo el teletrabajo ha afectado a los empleados de Aduanera J.A.R. (Ruiz, 2009).

Ruiz (2009) define el análisis del discurso en tres niveles: textual, contextual e interpretativo. El nivel textual se enfoca en la estructura del discurso, permitiendo identificar categorías temáticas recurrentes en los testimonios. El nivel contextual ofrece una comprensión de cómo los discursos están enmarcados por las condiciones específicas del teletrabajo y las dinámicas organizativas de la empresa. Finalmente, el nivel interpretativo profundiza en los significados y las ideologías subyacentes en las narrativas de los trabajadores, proporcionando una interpretación más rica y contextualizada de sus experiencias.

En el contexto de esta investigación, el análisis de contenido no solo permitió examinar las percepciones de los trabajadores, sino también identificar los desafíos específicos que enfrentaron durante la transición al teletrabajo. Esto incluye aspectos como la flexibilidad laboral, la precarización, el impacto en la salud mental y física, y la conciliación entre la vida laboral y personal. De esta manera, el análisis cualitativo fue clave para obtener una comprensión profunda de los cambios que ha introducido el teletrabajo en la estructura laboral de la empresa (Ruiz, 2009).

Además, el uso de esta técnica ofrece la ventaja de poder sistematizar la información de forma que se identifiquen patrones comunes y discrepancias entre los relatos de los participantes, proporcionando así una visión general de los efectos del teletrabajo desde diferentes perspectivas. Esta metodología es particularmente adecuada para estudios como el presente, donde se busca una comprensión detallada y matizada de fenómenos laborales complejos a partir de la experiencia subjetiva de los empleados (Flick, 2007).

En conclusión, el análisis de contenido permitió obtener una visión rica y estructurada de cómo los trabajadores de Aduanera J.A.R perciben y experimentan el teletrabajo, facilitando la identificación de los principales desafíos y oportunidades que este modelo de trabajo ha generado en sus condiciones laborales y calidad de vida. Este enfoque permitió, además, una interpretación contextualizada que considerará tanto los aspectos individuales como los organizacionales, aportando así a una mejor comprensión de los impactos del teletrabajo en la precarización laboral y la vida cotidiana de los trabajadores.

3.6 Criterios de aseguramiento de la calidad de la información.

En el marco de esta investigación, se implementaron una serie de medidas para asegurar la credibilidad, transferibilidad, seguridad y conformabilidad de los datos recolectados, con el fin de garantizar la calidad y el rigor del estudio. Estos criterios son fundamentales para asegurar que los hallazgos y conclusiones reflejen de manera fidedigna las experiencias de los trabajadores de Aduanera J.A.R., respetando tanto sus percepciones como sus preocupaciones.

El primer criterio, credibilidad, se garantizó a través de la validación constante de los datos obtenidos con los participantes, asegurando que las interpretaciones realizadas sean coherentes con sus testimonios. Para ello, se utilizaron estrategias como la triangulación de datos, comparando los hallazgos de la investigación con la literatura existente y otras fuentes de información relevantes. Esto permitió

verificar que las conclusiones se basen en múltiples perspectivas, incrementando así la robustez del análisis y asegurando que las percepciones y experiencias reflejadas sean válidas (Vasilachis, 2006).

Por otro lado, la transferibilidad se tomó en cuenta en términos de la aplicabilidad de los hallazgos a contextos similares, como otras empresas que hayan implementado teletrabajo en sectores laborales comparables. Si bien el estudio está focalizado en Aduanera J.A.R., la documentación detallada del proceso de investigación permitirá que los resultados puedan ser útiles en contextos similares, proporcionando una base para futuras investigaciones o la implementación de estrategias laborales en otras organizaciones. La transferencia de los hallazgos a otros ámbitos laborales fue clave para generar un conocimiento teórico que pueda ayudar a entender los efectos del teletrabajo en la precarización laboral en diferentes contextos (Vasilachis, 2006).

El criterio de seguridad se refiere a mantener altos estándares en la recolección, manejo y almacenamiento de los datos obtenidos durante la investigación. En este aspecto, uno de los mayores desafíos que enfrenté fue garantizar la confidencialidad de los testimonios de los trabajadores. Muchos de los participantes expresaron su preocupación por posibles repercusiones dentro de la empresa si su identidad y opiniones fueran reveladas. Ante esta situación, fue crucial implementar medidas estrictas de confidencialidad, asegurando que toda la información proporcionada se manejara de manera anónima y protegida. Esto incluyó la codificación de los datos, así como el uso de seudónimos en las transcripciones y en cualquier informe derivado del estudio. La confidencialidad fue, sin duda, uno de los aspectos más delicados, ya que los trabajadores temían que sus testimonios pudieran generar conflictos con sus superiores o afectar su situación laboral (Vasilachis, 2006).

Finalmente, el criterio de conformabilidad se garantizó mediante la documentación detallada de todos los procesos y decisiones de investigación. Esto implica que cada paso en la recolección y análisis de los datos fue registrado

de manera rigurosa, permitiendo que otras personas puedan revisar y verificar la veracidad de la información. Además, se mantendrá una actitud objetiva y crítica en el manejo de los datos, evitando cualquier sesgo que pudiera afectar la interpretación de los testimonios de los trabajadores. Como investigador, mi papel fue garantizar que los relatos de los participantes fueran reflejados de manera justa y sin prejuicios, permitiendo que sus voces fueran las protagonistas del análisis (Vasilachis, 2006).

Todo esto realizado con el fin de asegurar la calidad y confiabilidad de esta investigación que requirió implementar estrictas medidas de control en todas las fases del estudio. Aunque el proceso de garantizar la confidencialidad fue uno de los mayores desafíos, esta precaución fue crucial para crear un ambiente de confianza en el que los trabajadores se sintieran cómodos compartiendo sus experiencias. Gracias a estas medidas, se espera que los resultados reflejen de manera fiel y objetiva el impacto del teletrabajo en las condiciones laborales y la calidad de vida de los empleados de Aduanera J.A.R proporcionando valiosos insumos para futuras investigaciones y políticas laborales.

3.7 Aspectos Éticos.

El aspecto ético es fundamental en cualquier investigación que involucre a personas, especialmente cuando se busca acceder a sus experiencias y percepciones personales, como es el caso de este estudio sobre los trabajadores de Aduanera J.A.R. Según Vasilachis de Gialdino (2006), el respeto por la dignidad y los derechos de los participantes es crucial para preservar la integridad del proceso investigativo. La ética no solo garantiza que los datos obtenidos sean válidos, sino que también protege a los sujetos de investigación de posibles daños, sean estos físicos, psicológicos o sociales.

Es por este motivo de mantener el aspecto ético en mi investigación que todos los participantes del estudio fueron informados sobre el propósito de la investigación y sus derechos, incluyendo el derecho a retirar su consentimiento en cualquier

momento. Las entrevistas se llevarán a cabo de manera anónima, y se garantizará la confidencialidad de la información proporcionada. Se obtuvo consentimiento informado para asegurar que los participantes comprendan completamente su participación en el estudio (Anexo 2).

3.8 Trabajo de campo.

Las entrevistas fueron realizadas durante el mes de septiembre de 2024, conforme a la fecha previamente acordada con los participantes del estudio. Este acuerdo se estableció como parte de un compromiso personal de completar las secciones restantes de la investigación (Planteamiento del problema y Marco teórico), lo que me permitió concentrarme exclusivamente en la realización y posterior transcripción de las entrevistas. Dicho compromiso fue conversado con mi profesora guía, Maribel Ramos, y con los participantes del estudio, para que estos últimos pudieran organizar sus horarios y así facilitar la coordinación de las entrevistas.

De las diez entrevistas realizadas, cinco se llevaron a cabo de manera presencial, y las otras cinco fueron realizadas de forma virtual. La proximidad de mi lugar de residencia en San Antonio facilitó la realización de las entrevistas presenciales, mientras que las entrevistas virtuales se efectuaron con los trabajadores de la sucursal de Santiago. Debido a las dificultades de movilidad y el tiempo que habría implicado trasladarme hasta Santiago, decidí optar por la modalidad virtual para los colaboradores de esa localidad.

El proceso de entrevistas comenzó con los cargos altos de cada sucursal, con el objetivo de conocer su perspectiva y condiciones laborales, lo que posteriormente permitiría comparar sus experiencias con las de los empleados con cargos medios y junior.

Tras la realización de este proceso, logré concluir que las entrevistas representaron un desafío significativo, en particular debido a la naturaleza

sensible de la información tratada. Adentrarse en las subjetividades de los trabajadores implicó una inmersión profunda en sus realidades y formas de pensar. Como investigador, fue crucial mantener una actitud equilibrada y comprensiva durante las entrevistas, ya que muchos participantes tendían a ofrecer respuestas cuidadosas para proteger la imagen de sus lugares de trabajo. Además, uno de los mayores retos fue evitar emitir juicios de valor sobre las posturas que adoptan los entrevistados, así como ser lo suficientemente sensible para captar y respetar sus experiencias, sin prejuizarlas.

CAPÍTULO IV: Discusión de Resultados

4.1. Caracterización general de los entrevistados y entrevistadas

Los trabajadores entrevistados residen en las ciudades de San Antonio y Santiago, con una composición de cuatro mujeres y seis hombres, cuyas edades oscilan entre los 20 y los 70 años. De este grupo, tres mujeres y un hombre tienen hijos, pero ya no están a su cargo. Esta diversidad de perfiles permitió obtener una visión más amplia de las diferentes experiencias laborales en la empresa Aduanera J.A.R. durante la implementación del teletrabajo.

A su vez cabe destacar que dentro de la estructura jerárquica de la empresa los cargos ocupados por los trabajadores juegan un papel clave en la manera en que experimentaron la transición al teletrabajo y otros cambios derivados de la pandemia. Los trabajadores en cargos de mayor responsabilidad, como los jefes de sucursal, tienden a enfrentar desafíos distintos a los de aquellos en posiciones medias o bajas, como ejecutivos de importación/exportación y pedidores arancelarios. Esto se debe a varios factores, entre los que destacan el nivel de toma de decisiones, la carga de trabajo, y la expectativa de desempeño.

Respecto al ingreso a este rubro los entrevistados/a cuentan con trayectorias variadas en el sector aduanero. Algunos de ellos comenzaron recientemente en

este rubro, con entre tres y cinco años de experiencia, mientras que otros han trabajado en el sector por más de 20 años. En cuanto a la formación, todos/a tienen algún tipo de estudio relacionado con el comercio exterior, ya sea técnico a nivel medio o superior, o una carrera universitaria. Es notable que los cargos más altos en este caso jefes/a de sucursal tienen un nivel de escolaridad y especialización menor en comparación con los trabajadores de cargos medios y bajos (ejecutivos/a de importación/exportación o pedidos/a arancelarios), quienes en su mayoría poseen estudios a nivel superior.

Respecto a su ingreso, la mayoría de los entrevistados/a ingresaron al rubro aduanero mediante una práctica laboral tras finalizar sus estudios. Los trabajadores de San Antonio señalaron que eligieron este camino debido a la fuerte presencia de la actividad portuaria en la ciudad, lo cual les ofrecía una percepción de estabilidad y seguridad laboral. Por su parte, los entrevistados/a de Santiago mencionaron que su entrada al sector fue motivada por una preferencia personal y una investigación previa sobre el rubro. La totalidad de los entrevistados/a afirman contar con contrato indefinido y seguridad laboral.

Sin embargo, es importante señalar que, a pesar de esta seguridad contractual, no cuentan con un sindicato que defienda sus derechos laborales, lo que puede limitar su capacidad para exigir mejoras en sus condiciones de trabajo.

En términos de vivienda, siete de los entrevistados/a arriendan o viven con algún familiar, mientras que tres tienen casa propia. Estas condiciones pueden influir en la manera en que enfrentaron el teletrabajo y la conciliación entre la vida laboral y personal, un tema que se explora más adelante en relación con la organización del tiempo y la flexibilidad.

Y respecto a los horarios de trabajo de los empleados en Aduanera J.A.R presentan tres categorías distintas, lo que resalta la diversidad en las condiciones laborales. En primer lugar, algunos trabajadores están contratados bajo el artículo 22, lo que implica que no tienen un horario establecido y deben adaptarse a las

necesidades del servicio. En segundo lugar, existen quienes trabajan de 8 a 6, lo que les proporciona una jornada más tradicional. Finalmente, un grupo de empleados realiza su labor de 9 a 7. Esta variedad en los horarios refleja la complejidad del entorno laboral, donde cada categoría conlleva diferentes niveles de estrés y adaptación a las exigencias del teletrabajo y las condiciones impuestas por la pandemia.

Con eso ya en claro este capítulo profundiza en cómo los entrevistados/a experimentaron la transición al teletrabajo durante la pandemia si es que la implementación del teletrabajo fue percibida como abrupta y si generó retos en términos de adaptación. A su vez indagar sobre si las tareas y responsabilidades diarias de los trabajadores se vieron modificadas, desde la necesidad de aprender nuevas herramientas tecnológicas hasta la reorganización de sus espacios y tiempos laborales en casa. En este sentido, los relatos ofrecen una perspectiva valiosa sobre los mecanismos de adaptación y resiliencia frente a estos cambios. Además, se identifican las percepciones sobre la seguridad laboral, la estabilidad en el empleo, y si el teletrabajo ha contribuido o no a una mayor precarización. Dentro de los que se indaga si tuvieron dificultades respecto a gestionar su tiempo y el equilibrio entre la vida personal y laboral.

Junto con esto lograr evidencias como la experiencia del teletrabajo podrían haber impactado de diversas formas en el bienestar de los trabajadores donde se toca el tema del deterioro de su salud mental y emocional durante el periodo de teletrabajo, destacando sentimientos de aislamiento, aumento de la ansiedad y dificultades para mantener relaciones con sus colegas.

Por último, se aborda cómo ha cambiado la evaluación del desempeño de los trabajadores con el teletrabajo si es que la empresa ha implementado nuevos métodos de control y seguimiento de la productividad que podrían ser percibidos como excesivos o poco claros y se tocará el tema respecto a su remuneración y si este refleja adecuadamente las responsabilidades y la carga laboral que surgió

con el teletrabajo finalizando por ver cómo los entrevistados ven su futuro laboral si el teletrabajo continúa siendo una opción en la empresa.

A su vez, es importante destacar que los problemas surgidos a raíz de la pandemia, junto con los problemas estructurales preexistentes en la sociedad chilena, afectan de manera diferente a los entrevistados. Los cinco entrevistados de la sucursal de Santiago enfrentan desafíos distintos a los de la sucursal de San Antonio, a pesar de realizar las mismas funciones laborales. Esto se debe a las características particulares de cada ciudad, donde factores como el tiempo de traslado, la seguridad, y las condiciones urbanas influyen significativamente en sus experiencias laborales.

En resumen, este análisis recoge las narrativas y experiencias de los trabajadores aduaneros frente a la implementación del teletrabajo, destacando las dificultades y precariedades que han surgido en este proceso. Se examinan sus percepciones sobre el deterioro de las condiciones laborales, la inestabilidad en el empleo, el impacto negativo en su bienestar, y las implicancias del teletrabajo en términos de inseguridad, aumento de responsabilidades sin compensación adecuada y mayor vulnerabilidad laboral.

4.2 Transición al Teletrabajo y Ajustes en los Contratos Laborales

A continuación, se presentan los casos de dos entrevistados, uno con más de 30 años de antigüedad y otro recién incorporado a la empresa, cuyas experiencias demuestran los desafíos comunes que ambos enfrentaron durante este proceso, a pesar de sus trayectorias laborales distintas.

"Sí, tuve que firmar un nuevo contrato, no tan bueno como el anterior, pero bueno dentro de todo. La verdad, la transición fue bien abrupta porque la pandemia comenzó y yo llegué a trabajar un lunes, y al día siguiente, martes, nos mandaron a trabajar a todos a casa. Nos dieron la impresora, el computador, las hojas, todas las cosas para que nos instaláramos en nuestras casas" (Entrevistada número 2).

Este es el caso de una de las trabajadoras con más años dentro de la empresa, aproximadamente 30 años de antigüedad. Comparándolo con el caso del entrevistado 7, que había ingresado recientemente, la experiencia fue bastante similar.

"Uff, la verdad fue bastante complicada, sobre todo con el tema de pasar todo a digital. Mi casa es chica y tuve que trabajar desde el comedor. Además, siempre estuvo ese prejuicio de si en verdad estábamos trabajando, y mi jefe a veces nos presionaba mucho. Con el contrato, tuve que firmar un anexo más que nada para poder trabajar desde casa" (Entrevistado número 7).

Ambos testimonios ilustran que, a pesar de las diferencias de antigüedad, la transición al teletrabajo fue compleja para ambos debido a lo abrupto de la implementación, con poco tiempo para adaptarse a esta nueva modalidad. Tanto la entrevistada con más experiencia como el recién ingresado mencionan los retos de digitalizar sus funciones y adecuar sus hogares como espacios laborales, lo que fue un desafío compartido por la mayoría de los entrevistados. Este proceso culminó en la firma de nuevos contratos o anexos que formalizaron la transición al teletrabajo.

El contexto de estos testimonios se enmarca en el cambio acelerado que supuso la pandemia de COVID-19 en 2020, el cual obligó a millones de trabajadores en todo el mundo a trasladar sus actividades laborales al entorno doméstico (OIT, 2020). Autores como Srnicek (2017) destacan cómo el capitalismo de plataforma y el uso de tecnologías digitales han permitido a las empresas reorganizar las relaciones laborales, frecuentemente trasladando los costos y riesgos hacia los trabajadores. Este fenómeno, junto con la necesidad de garantizar la continuidad operativa de las empresas, redefinió las dinámicas laborales tradicionales (Eurofound, 2020).

Sin embargo, no todas las experiencias de los entrevistados reflejan una transición compleja hacia el teletrabajo. Mientras que varios trabajadores señalan

dificultades contractuales, como lo expresa el entrevistado 4 al mencionar que, si tuvo que firmar un nuevo anexo de su contrato, la entrevistada 1 presenta una experiencia completamente distinta. Ella afirma que:

“Fue bastante sencilla la transición y no tuve que firmar ningún otro contrato más que el que ya tenía” (Entrevistada número 1).

Este contraste evidencia que las condiciones y percepciones del proceso de teletrabajo no fueron homogéneas para todos los trabajadores, lo que sugiere la presencia de factores diferenciadores, posiblemente relacionados con su diferencia en cuanto a cargo (Altos, Medios, Junior), el rol, la antigüedad, o el área de trabajo de cada entrevistado.

4.3 Transformación de las Condiciones Laborales y Estabilidad en el Contexto del Teletrabajo

Este apartado analiza las transformaciones en las condiciones laborales de los trabajadores tras la implementación del teletrabajo, desde el inicio de la pandemia de COVID-19 hasta la actualidad. A través de las experiencias narradas por los entrevistados, se identifican distintas percepciones sobre el impacto de esta modalidad en sus tareas diarias y estabilidad laboral.

Se parte de la comparación entre las condiciones laborales antes y después de la pandemia, junto con los cambios en las responsabilidades diarias como resultado de la implementación del teletrabajo.

Un ejemplo representativo es el caso del entrevistado 7, quien experimentó un incremento en su carga laboral pese a la reducción de funciones específicas: *"Pues la verdad, no son tan malas las condiciones. En la oficina, antes de la pandemia, teníamos hartas funciones. En teletrabajo tenemos menos, porque pusieron a gente que contestara los teléfonos y cosas así, pero la carga de pega igual es más ahora. A veces estoy hasta las 8 sacando un despacho, y salimos a las 7, o a veces hasta más tarde"* (Entrevistado número 7).

De manera similar, el entrevistado 9 percibe que sus condiciones laborales se deterioraron a raíz del teletrabajo: *"Mira, como te digo, con el tema de la pandemia fue complicado, fue difícil, y mis condiciones se vieron perjudicadas. Aparte, es complicado trabajar en la casa. Antes de eso, igual era un poco más sencillo, y las cosas eran más o menos iguales, aunque ahora considero que la situación empeoró por la carga de trabajo"* (Entrevistado número 9).

Estos testimonios, junto con las opiniones del 90% de los entrevistados subrayan el impacto que ha tenido el teletrabajo en las condiciones laborales, con cambios que han afectado tanto las tareas diarias como la percepción de estabilidad laboral de los trabajadores, marcando una clara diferencia entre la situación pre y post-pandemia.

Continuando con el análisis de los cambios observados en las tareas diarias y responsabilidades producto de la implementación del teletrabajo, existen dos percepciones contrapuestas entre los entrevistados partiendo por el entrevistado 9 considera que fue difícil llevar sus funciones al teletrabajo y que hubo cambios en sus responsabilidades: *"Al principio fue difícil y cambiaron mis funciones a todo digital. Me costó igual llevarlo por un tiempo. Aparte, no volví a la oficina para nada; hasta el día de hoy trabajo desde aquí. La carga de pega es un poco mayor, pero son más flexibles con los horarios. Ya no tengo oficina, solo puedo trabajar desde acá; mi oficina se la dieron a otra persona"* (Entrevistado número 9).

Esta percepción se contrapone con el caso de la entrevistada 1, quien comenta: *"La verdad, el trabajo es el mismo. No se agregaron ni se quitaron responsabilidades, entonces no, la verdad no hubo mayor diferencia o complicaciones, porque se mantuvieron las mismas funciones que cumplir"* (Entrevistada número 1).

Entre estos dos testimonios varía el resto de los entrevistados. Aquellos que consideraron que sí hubo cambios en sus condiciones laborales, como el entrevistado 3, comentan lo siguiente: *"Bueno, en un principio me complicaba venir hasta la oficina, pero al empezar el teletrabajo también me complicaba el tema de los documentos físicos, ya que tener todo en el computador me trajo problemas. Además, siento que mis condiciones laborales empeoraron hasta cierto punto después de la pandemia, porque al pasar a teletrabajo perdimos un par de bonos y otras cosas"* (Entrevistado número 3).

Mientras tanto, entre los que comparten la percepción de la entrevistada número 1, está el caso del entrevistado 6, quien comenta: *"Bueno, a modo de comodidad, en este momento es mucho más cómodo. Aparte, la gente en la oficina es bastante buena, hay mucha comunicación, mucha gente joven, y se hace más fácil echar broma o la talla, como dicen ustedes. Dentro de todo, es muy bueno; no me quejo, ni estando en la oficina ni en teletrabajo, porque así no tengo que andar saliendo. Aparte, mis condiciones laborales son súper buenas, considero yo, y cuando pasamos a teletrabajo mejoraron harto por el tema de la comodidad"* (Entrevistado número 6).

Estos testimonios reflejan la diversidad de experiencias entre los trabajadores en relación con la implementación del teletrabajo. Mientras algunos enfrentan desafíos significativos y perciben un deterioro en sus condiciones laborales, otros encuentran ventajas en la flexibilidad y comodidad que ofrece esta modalidad. Este contraste subraya la complejidad del teletrabajo como fenómeno laboral, donde las percepciones sobre las responsabilidades y la estabilidad laboral varían considerablemente según las circunstancias individuales de cada trabajador. En consecuencia, es fundamental considerar estas perspectivas para comprender mejor el impacto del teletrabajo en el ámbito laboral actual.

Ahora, al hablar sobre los cambios en la seguridad laboral, la estabilidad del empleo o los beneficios laborales durante el teletrabajo, se plantean preguntas como: “¿Han sentido que su trabajo se ha vuelto más inestable o precario desde la implementación del teletrabajo?” (Anexo 2) y “¿Cómo describirían su sensación de seguridad laboral desde que comenzó el teletrabajo?” (Anexo 2). El 100% de los entrevistados está de acuerdo en que su trabajo no es inestable y que su sensación de seguridad es bastante buena. Esto se refleja en los testimonios de algunos entrevistados:

“No, para nada he pensado que me van a despedir, porque el tipo de trabajo que nosotros tenemos igual es constante y se puede hacer ya sea remota o presencialmente. Entonces, de la forma que sea, hay que hacerlo igual. Con esto no se justifica el despido o un menoscabo en las labores.” (Entrevistada número 1).

“Sinceramente, ahora que lo pienso, como llevo muchos años trabajando, considero que mi trabajo lo hago muy bien, y es complicado conseguir a una persona con el nivel de conocimiento que yo tengo. Así que no se me ha pasado nunca por la cabeza, y el tema del bono del transporte pasó para que te apoyen un poco con lo del internet.” (Entrevistada número 2).

Esto se puede ver reforzado en el hecho de que todos los entrevistados están contratados bajo contrato indefinido y no se les han revocado bonos o beneficios; en cambio, se han adaptado a las nuevas necesidades de los trabajadores en teletrabajo. Por este motivo, todos los entrevistados, al contestar la pregunta sobre “¿Cómo describirían su sensación de seguridad laboral desde que comenzó el teletrabajo?” (Anexo 2), dijeron que se sienten bastante seguros y que no tienen ningún temor de ser despedidos.

“La verdad es que no, ninguno; me siento muy seguro y ningún beneficio se me quitó. Todo se ha manejado en los mismos términos y no hay ninguna desmejora.” (Entrevistado número 6).

“Personalmente, no he tenido problemas respecto a esto porque no he sentido esa presión de que me puedan despedir o algo. Me baso en hacer bien mi trabajo más que nada y no sigo pensando en otras cosas; siento que hay cierta estabilidad laboral que a uno lo deja más tranquilo.” (Entrevistada número 1).

Sin embargo, respecto a esto, se presentan ciertas inquietudes que radican en que los trabajadores dependen en gran medida de las garantías que les brindan sus jefes, quienes aseguran que no serán despedidos. Este problema se ve reflejado en los testimonios de los entrevistados, quienes, a pesar de conocer casos de despidos, siguen confiando en las palabras de sus jefes. Un ejemplo de esto es el entrevistado 10, quien afirma:

“Igual mi jefe, como ahora tengo más confianza con él, me aseguró que mi cargo no peligraba o algo por el estilo” (Entrevistado 10).

Esta dinámica revela cómo la cercanía con los superiores, aunque parece brindar seguridad, también contribuye a la normalización de la precariedad laboral, dificultando que los empleados cuestionen sus condiciones. Como mencionan autores/a como Carla Fardella y Vicente Sisto, esta dependencia de la seguridad verbal puede perpetuar una relación laboral frágil y precaria, en la que los trabajadores se sienten inseguros a pesar de su aparente estabilidad. Este fenómeno sugiere que la confianza depositada en las promesas de sus jefes puede llevar a los trabajadores a aceptar condiciones que no favorecen su bienestar, perpetuando así la precariedad en el trabajo.

4.4 Adaptación al Teletrabajo: Recursos, Capacitación y Espacios Laborales en la Nueva Realidad

Respecto al tema de los recursos, se les preguntó a los entrevistados si la empresa les había proporcionado los elementos necesarios para trabajar desde casa, como equipos, software y apoyo técnico. En este aspecto, todos los entrevistados afirmaron que la empresa sí les había entregado todo lo requerido para realizar

sus funciones desde el hogar. Esto se refleja claramente en los múltiples testimonios:

"Sí, de todo: computador, tóner, lápices y hojas. Además, tengo apoyo técnico" (Entrevistado número 6).

"Sí, todo: computador, teléfono. Tenemos un técnico y todo" (Entrevistado 9).

"Sí, por ejemplo, tenemos apoyo técnico y todo lo necesario para hacer la pega: computador y todo" (Entrevistado número 3).

"Sí, me entregaron el mismo computador que nos habían dado en la oficina, y a nivel de programas los configuraron para poder trabajar desde la casa. También contamos con un técnico en computación que se conecta remotamente y nos ayuda en caso de algún problema" (Entrevistado número 4).

"Sí, el notebook y el apoyo de la persona encargada de computación. Entonces, uno lo llamaba, y él remotamente se conectaba y arreglaba los equipos o lo que necesitáramos en ese momento" (Entrevistada número 1).

En resumen, todos los entrevistados coincidieron en que la empresa no solo proporcionó los equipos y software necesarios, sino que también ofreció el soporte técnico adecuado para facilitar el teletrabajo, evidenciando un esfuerzo considerable para asegurar la continuidad de las operaciones laborales en este contexto.

No obstante, la situación fue diferente cuando se les preguntó si recibieron algún tipo de formación o apoyo para adaptarse al teletrabajo. En este caso, todos los entrevistados respondieron que no, lo cual se evidencia en sus testimonios:

"La verdad es que no, capacitación no tuve ni nada por el estilo" (Entrevistado número 6).

"NO, nada fue de golpe y porrazo. Inclusive hay colegas que no se acostumbran a trabajar así porque, usted sabe, hay gente que no se adapta a no tener al jefe encima para moverse, y a esa gente usualmente la despiden" (Entrevistada número 2).

"La verdad es que no, así que tuve que aprender sobre la marcha" (Entrevistado número 3).

"No, la verdad es que no, nada ni por el estilo, y eso que en la oficina estábamos partiendo recién con la carpeta electrónica, así que hubiera estado bueno que se nos capacitará" (Entrevistada número 7).

Esto destaca que a pesar de que la empresa proporcionó los recursos materiales necesarios para el teletrabajo, la ausencia de formación y apoyo en este proceso ha generado desafíos significativos para los trabajadores. Como evidencian los testimonios, muchos se sintieron desprovistos de las herramientas necesarias para gestionar adecuadamente su nueva realidad laboral. La falta de capacitación puede acentuar las dificultades de adaptación y perpetuar condiciones de precarización.

Esto se destaca en el hecho de que la transformación del espacio laboral, impulsada por el teletrabajo, ha revelado la necesidad de considerar no solo los recursos materiales, sino también el capital humano y la preparación de los empleados. Huws (2019) señala que el teletrabajo puede difuminar las fronteras entre lo laboral y lo personal, intensificando la carga laboral y generando estrés. Esta situación se ve agravada por la carencia de formación, que deja a los trabajadores enfrentando una nueva modalidad sin la orientación necesaria. En consecuencia, se intensifican las presiones laborales, lo que puede llevar a un deterioro en la salud física y mental de los empleados.

Esto se evidencia en el caso del entrevistado 7, quien destaca que:

"No, nada, la empresa no nos capacitó, fue de golpe. Tuve que aprender de todo lo de la pega, solo. Por eso me costó tanto adaptarme. Era nuevo y tuve que ver cómo se manejaban y me pedían muchas cosas, eso más me estresaba" (Entrevistado número 7).

Asimismo, un tema importante a destacar es el espacio de trabajo ya que la Organización Internacional del Trabajo (OIT,2021) indica que la falta de un

entorno de trabajo adecuado puede tener repercusiones en la salud de los trabajadores. Sin un espacio diseñado específicamente para el trabajo, los teletrabajadores pueden experimentar problemas de salud que afectan su productividad. Este factor, combinado con la sobrecarga de trabajo y la falta de límites claros entre el tiempo laboral y personal, ha llevado a un aumento de los niveles de agotamiento y estrés, como lo indica Oakman (2020) al destacar que el entorno laboral adecuado es fundamental para prevenir el agotamiento y mejorar el bienestar en teletrabajo.

Esto último se refleja en el caso de la entrevistada 2, quien comenta:

“Yo necesito mucho espacio para hacer mi pega, y durante mucho tiempo me sentí un poco invadida porque tenía la impresora, el computador, las hojas y todo en mi comedor. No tenía mucho espacio para mi familia. El tema del espacio fue complicado, porque yo sé que hay colegas que trabajaban de la cocina o sentados en la cama. No creo que sea una buena forma de trabajar. Yo me instalé en el comedor, pero me tomé el comedor, nadie más podía ocuparlo, y cuando venía la hora de almuerzo, tenía que sacar todas las cosas de la mesa, ponerlas al lado en el bife, y después poner la mesa, y luego volver a poner mis cosas en la mesa. Era un lío. Incluso a uno de mis hijos le tuve que pedir que se fuera para hacerme una oficina en su pieza, porque ya no aguantaba más” (Entrevistada número 2).

En conclusión, aunque la empresa haya proporcionado los recursos materiales necesarios para el teletrabajo, las experiencias compartidas por los trabajadores entrevistados evidencian que la falta de formación y apoyo específico en esta modalidad laboral puede tener consecuencias negativas en su bienestar general.

La ausencia de capacitación adecuada no solo limita el uso efectivo de las herramientas tecnológicas, sino que también dificulta la adaptación al entorno de trabajo. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) señala que la falta de formación puede resultar en una mayor insatisfacción laboral y un incremento en el estrés, afectando el bienestar general de los empleados. Además, el espacio en el que los trabajadores realizan sus labores juega un papel crucial; un entorno

de trabajo inadecuado puede afectar su salud y, por ende, su productividad. Muchos trabajadores se encontraron sin un espacio diseñado específicamente para el teletrabajo, lo que los llevó a enfrentar situaciones incómodas y estresantes en sus hogares. De igual manera la OIT (2021) también destaca la importancia de contar con condiciones de trabajo adecuadas, subrayando que un ambiente propicio es fundamental para mantener el bienestar y la eficiencia de los trabajadores.

4.5 Flexibilidad y Gestión del Tiempo en el Teletrabajo: Impacto en la Vida Laboral y Personal

En este apartado, los testimonios de los entrevistados presentan una notable variación. Mientras que algunos valoran la implementación del teletrabajo por ofrecerles un nivel de flexibilidad que consideran beneficioso para equilibrar su vida laboral y personal, otros perciben que esta misma flexibilidad a veces se convierte en un factor negativo. En estos casos, la falta de límites claros entre el ámbito laboral y el personal genera situaciones que afectan de manera adversa ambos aspectos, lo que evidencia una experiencia diversa y, en algunos casos, contradictoria entre los trabajadores.

Dentro de los entrevistados que comentan que les dio más flexibilidad y control de su tiempo está el entrevistado 10 que comenta sobre si el “teletrabajo le ha permitido tener más control sobre su jornada laboral” (Anexo 2):

“Sí, la verdad es que sí, porque a veces he llegado a trabajar desde la playa. Todo es mucho más flexible y bueno en ese aspecto” (Entrevistado número 10).

Asimismo, al responder la pregunta “¿Cuán flexible es su régimen laboral?” (Anexo 2) afirma:

“Bastante flexible, considero yo, sobre todo por el tema de que puedo trabajar desde cualquier lado y con el tema de los horarios no me molestan mucho” (Entrevistado número 10).

En contraste, el entrevistado 7 presenta una perspectiva más crítica y opuesta a esto:

“Mmm, la verdad es que sí y no, porque a veces trabajo hartito más, pero igual son bien flexibles con el tema de los permisos y el lugar de pega.”

Este mismo responde a la pregunta “¿Cuán flexible es su régimen laboral?” (Anexo 2):

“Bastante flexible, pero no sé si siempre eso es bueno, porque a veces igual se pasan de confianza al hablarme a las 8 o 9 de la noche por alguna cosa o llamarme” (Entrevistado número 7)

En resumen, los testimonios de los entrevistados reflejan una experiencia diversa con la flexibilidad que brinda el teletrabajo. Mientras algunos, como el entrevistado 10, destacan el control que les permite sobre su jornada laboral, otros, como el entrevistado 7, expresan preocupaciones sobre la falta de límites claros y el riesgo de ser contactados fuera de horarios razonables. Esta dualidad resalta que, si bien la flexibilidad puede ser beneficiosa, también puede generar desafíos que impactan negativamente en el equilibrio entre la vida laboral y personal. La implementación de políticas claras y el establecimiento de límites son cruciales para maximizar los beneficios del teletrabajo sin sacrificar el bienestar de los trabajadores, como indica la OIT (2021), que enfatiza la necesidad de crear un entorno laboral que promueva el equilibrio entre trabajo y vida personal.

4.6 Impacto del Teletrabajo en el Bienestar Emocional, Físico y Mental de los Trabajadores

En cuanto al impacto del teletrabajo en el bienestar emocional, físico y mental un 100% de entrevistados considera que la implementación del teletrabajo les afectó negativamente en alguno o todos estos aspectos.

Este apartado es particularmente relevante para comprender la precarización en entornos laborales altamente estructurados y exigentes, como el sector aduanero. Los testimonios de los entrevistados evidencian cómo la implementación forzada del teletrabajo, impulsada por la pandemia, afectó significativamente a los trabajadores en términos de bienestar. El sector aduanero, conocido por su rigidez operativa, parece haber amplificado estos efectos, lo que sugiere que la adaptación al teletrabajo en un contexto tan estructurado generó tensiones adicionales que afectaron la salud física y emocional de los empleados, tal como señala Oakman (2020) al discutir cómo las condiciones y características del entorno de trabajo influyen en la salud de los teletrabajadores.

Esto queda claro con los testimonios de los entrevistados:

“La verdad que he engordado bastante, producto de que siento que paso mucho en la casa, producto de lo mismo de estar en teletrabajo, y algunas otras cosas como dolores de espalda, y a veces me dan bochornos por pasar tanto rato frente a la pantalla” (Entrevistado número 3).

“Me trajo problemas porque me estresaba mucho. Siempre me gustó hacer las cosas bien adelantadas y anticipadas para poder enfrentarlo todo con tranquilidad. Bueno, ahora, en ciertos momentos de la pandemia, eso no se pudo hacer, y a veces me quedaba hasta muy tarde. Como tenía todos los materiales aquí, me veía obligada a seguir avanzando después del horario, ya que no tenía un lugar donde hacerlo al otro día tan cómodo, y en algunos momentos me quedaba trabajando muchas más horas, y eso me pasaba la cuenta” (Entrevistado número 2).

“Sí, me molestó el tema de los dolores de espalda, y me daban a veces como crisis, sobre todo en la pandemia, y se me empeoraban con no poder hablarlo con nadie” (Entrevistado número 3).

“Sí, sobre todo el tema de la soledad y el estrés, pero más que nada por el contexto. Además, que, dentro de este rubro, por más estrés que causa, uno tiene que avanzar y no te da tiempo para pensar, así que no manejé el estrés de ninguna manera” (Entrevistado número 3).

La experiencia de los trabajadores en el contexto del teletrabajo revela un impacto profundamente negativo en su bienestar emocional, físico y mental. La unanimidad de los entrevistados que reportan efectos adversos subraya la gravedad de la situación, especialmente un sector donde la rigidez operativa acentúa los desafíos. Las dificultades traídas por la pandemia junto con la presión de cumplir con elevados estándares generan un ambiente propicio para el estrés, la ansiedad y problemas físicos, como dolores de espalda y cambios en la salud. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) señala que, durante la pandemia, el teletrabajo ha exacerbado estos problemas, creando condiciones que dificultan la desconexión y fomentan un estado de estrés constante, afectando así la salud y el bienestar de los empleados.

En síntesis, los testimonios reflejan una tensión evidente entre la necesidad de mantener la productividad y las condiciones laborales desmedidas impuestas por el teletrabajo. Tal como se observa en el testimonio del entrevistado 3, el trabajo remoto ha impactado negativamente su salud física y emocional, incrementando el aislamiento y el estrés. Estos efectos coinciden con investigaciones que señalan cómo la falta de interacción social y el carácter constante del trabajo afectan la subjetividad del trabajador y generan un deterioro en su calidad de vida. Según García (2020), el aislamiento laboral intensifica el estrés y disminuye el bienestar general, mientras que Felstead y Reuschke (2020) destacan que el teletrabajo puede erosionar los límites entre la vida personal y laboral, llevando a una sensación de “presente continuo” que compromete el equilibrio emocional y la salud mental de los empleados.

Además, las experiencias compartidas destacan que la transición al teletrabajo en el sector aduanero no solo amplificó la precarización laboral, sino que también creó un ciclo de agotamiento que puede resultar en consecuencias más severas a largo plazo. La necesidad de abordar estos problemas es apremiante, ya que el bienestar de los empleados es fundamental para su desempeño y para el funcionamiento efectivo de la organización.

En conclusión, el teletrabajo en el sector aduanero, caracterizado por sus exigencias y rigidez, ha llevado a un deterioro significativo en el bienestar de los trabajadores. Es esencial que las empresas implementen medidas que fomenten un equilibrio saludable y aborden las dimensiones emocionales del trabajo remoto, garantizando un entorno más sostenible y equitativo para todos los empleados.

4.7 Repercusiones del Teletrabajo: Un Vínculo entre Flexibilidad y Desigualdad de Género

En cuanto a las repercusiones del teletrabajo en el equilibrio entre la vida personal y profesional, el 100% de los entrevistados señala que, aunque han percibido mejoras significativas en cuanto a su tiempo personal o responsabilidades familiares, sí han experimentado un impacto negativo en su vida social y problemas derivado del espacio que utilizan para realizar sus funciones en sus hogares.

Dentro de esto último los entrevistados comentan:

“Sí, mucho, porque yo ya no salgo, comparto con mi pura familia más que nada. Además, ya dejé de juntarme con muchos amigos, porque igual la pega es bien demandante, y con mis colegas nunca pude tener mucho contacto, como no los conozco bien y cuando llegué entramos a teletrabajo” (Entrevistado número 7).

“Al principio me costó el tema de la adaptación, sobre todo porque mi casa es bastante pequeña y vivo con más personas” (Entrevistado número 6).

Además, se les preguntó si “¿Sienten que el teletrabajo ha alterado la manera en que manejan su vida cotidiana?” (Anexo 2) y “¿Qué cambios han tenido que hacer en las rutinas domésticas o de cuidados?” (Anexo 2).

En respuesta, los entrevistados indicaron que el teletrabajo ha facilitado la gestión de su vida cotidiana, y en términos de rutinas domésticas o de cuidados, la mayoría expresó que no han tenido que hacer muchos ajustes. De hecho, varios de ellos señalaron que el teletrabajo les ha permitido manejar mejor estas responsabilidades. Sin embargo, cabe destacar que algunos mencionaron que sus parejas se encargan de las labores domésticas y de cuidado, lo que introduce una dimensión de género en el análisis, ya que refleja cómo estas responsabilidades siguen recayendo desproporcionadamente en las mujeres.

“Dentro de eso, nada, ya que mi mujer ve a mi hija y ordena la casa” (Entrevistado número 5).

“No, porque mi señora se encarga de la mayoría de las cosas de la casa” (Entrevistado número 3).

Este fenómeno pone de manifiesto las tensiones entre la flexibilidad que el teletrabajo puede ofrecer y los desafíos que enfrentan los trabajadores en su vida cotidiana. Como señala Hochschild (2016), el teletrabajo puede contribuir a un mayor equilibrio entre trabajo y vida personal; sin embargo, también puede intensificar la carga de trabajo y las desigualdades de género en el hogar. Esta dualidad es destacada por autores como Greenhaus y Allen (2011), quienes sugieren que la flexibilidad laboral, aunque prometedora, a menudo conduce a una mayor intersección entre las responsabilidades laborales y las tareas domésticas, creando una sobrecarga para los trabajadores, especialmente para las mujeres.

La autora Acker (2006) argumenta que las estructuras de género y las expectativas sociales siguen influyendo en cómo se distribuyen las tareas domésticas, lo que puede generar un desequilibrio en la vida laboral y familiar. En este sentido, el teletrabajo puede exacerbar la desigualdad de género, ya que las mujeres suelen asumir la mayor parte de las responsabilidades del hogar, lo que limita su capacidad para aprovechar las ventajas del trabajo flexible.

En este contexto, es fundamental reconocer la relevancia del trabajo doméstico en la reproducción de la fuerza laboral, así como cómo este trabajo ha sido históricamente devaluado en comparación con el trabajo remunerado. Este trabajo no solo es esencial para la supervivencia de las familias, sino también un pilar crucial para el funcionamiento del capitalismo. Además, es importante destacar que las luchas feministas han buscado visibilizar y reivindicar la importancia del trabajo de cuidados y doméstico, aspectos que a menudo no han sido considerados adecuadamente en las discusiones sobre el teletrabajo y la flexibilidad laboral.

Por lo tanto, es esencial considerar cómo las dinámicas familiares y las expectativas de género influyen en la experiencia del teletrabajo, a fin de abordar las complejidades que surgen en este contexto. La investigación de Bianchi y Milkie (2010) refuerza esta idea al afirmar que el teletrabajo no solo altera la carga de trabajo, sino que también redefine las interacciones familiares y las percepciones sobre el cuidado, lo que puede llevar a una lucha constante por equilibrar ambos ámbitos. En este sentido, es necesario promover una discusión más amplia sobre cómo las políticas laborales pueden contribuir a una redistribución equitativa de las responsabilidades de cuidado, asegurando que el teletrabajo no perpetúe, sino que desafíe, las desigualdades de género existentes.

4.8 Impacto del Teletrabajo en las Relaciones Laborales y la Percepción de Aislamiento Social.

En cuanto al impacto de la implementación del teletrabajo en las relaciones laborales y la percepción de aislamiento entre los entrevistados, las respuestas fueron variadas. Algunos señalaron que el aislamiento sí les afectó, mientras que otros no lo percibieron de manera significativa. Dos entrevistados mencionaron sentirse aislados, pero destacaron que prefieren trabajar a distancia debido a que no tienen buenas relaciones con sus compañeros y superiores, con quienes han experimentado diversos conflictos. Por otro lado, un grupo afirmó haber sufrido los efectos del aislamiento y la desconexión social, mientras que otros señalaron no haber sido afectados por ninguno de estos factores, aunque coincidieron en que sus relaciones laborales no se vieron perjudicadas.

Todas estas posturas se ven reflejadas en los testimonios de los entrevistados:

Partiendo de los testimonios de los entrevistados que consideran que el teletrabajo ha afectado su relación con compañeros de trabajo y superiores, además de haber sentido un aumento en el aislamiento o desconexión social desde que trabajan desde casa, se destacan los siguientes comentarios:

“De pronto, como ya no tenemos el mismo roce que teníamos en la oficina, sí nos hemos distanciado, pero igual considero que el trato es bueno y la confianza se mantiene” (Entrevistado número 6).

El mismo entrevistado también expresa su sentir respecto al aumento en el aislamiento:

“La verdad es que sí me he sentido bastante solo algunas veces, como uno está aquí encerrado y no tiene contacto con más nadie aparte de la gente con la que vive. Igual trato de juntarme con mis compañeros de trabajo a veces; pocas veces ocurre, pero sí ocurre” (Entrevistado número 6).

Por otro lado, algunos entrevistados comentan que la implementación del teletrabajo no les ha perjudicado ni en las relaciones con sus compañeros ni en cuanto al aislamiento. Uno de ellos comenta:

“La verdad es que no me ha afectado mucho; incluso tenemos más contacto, ya que nos estamos llamando constantemente y no fue impedimento para comunicarme con mis compañeros y superiores. No es como que me haya aislado del teletrabajo” (Entrevistado número 3).

Este mismo entrevistado, respecto al aislamiento, añade:

“No, como le contaba, no me sentí aislado ni nada producto del teletrabajo” (Entrevistado número 3).

Entre los que no tienen problemas con sus compañeros, pero sí han sentido un aumento en el aislamiento, encontramos el siguiente testimonio:

“La verdad es que no, porque mantengo contacto permanente con mis colegas de acá de San Antonio, las personas que tengo a mi cargo y la gente de la casa matriz. No es como que esté sola contra el mundo, sino que por la naturaleza de nuestro trabajo nos comunicamos constantemente y hablamos varias veces al día por correo o llamada; la única diferencia es que no estamos en el lugar físico de la oficina” (Entrevistada número 1).

Sin embargo, esta misma entrevistada expresa que ha sentido un aumento en la desconexión social:

“Eso se podría decir que sí, porque uno en la oficina ve a sus colegas o en el mismo edificio se topa con un par de personas, cruza un par de palabras, pero aquí en su casa uno se aísla: su familia, su trabajo y nada más. Entonces, considero que sí existe un aislamiento producto del teletrabajo” (Entrevistada número 1).

Entre los entrevistados que sienten un aumento en la desconexión social, pero tienen problemas con sus compañeros de trabajo, encontramos a la entrevistada 2, quien comenta:

“Con mis colegas trato de a veces hacer asados y hablar por WhatsApp con los que hacemos la misma pega y me caen bien. Con la jefatura no la veo nunca y, sinceramente, prefiero el tema del teletrabajo porque uno igual se ahorra convivir con personas desagradables que te pelan y cosas así. Por eso prefiero seguir viendo a mis amigas de la pega fuera de esta, a la Sandrita y a la señora Cecilia” (Entrevistada número 2).

Respecto al aislamiento social, añade:

“La verdad es que sí, porque solo hablo con mi hijo menor y mi marido en persona, y online sí hablo con más gente, pero no es lo mismo. Siento que me alejé mucho de mis amigas y colegas de trabajo” (Entrevistada número 2).

Finalmente, los entrevistados que sí se sienten afectados por el aislamiento, pero no por la falta de interacción con compañeros de trabajo o superiores incluyen al entrevistado 10, quien comenta:

“Pues la verdad, hablo harto con mis compañeros de pega y con mi jefe hablamos todo el día, así que, por lo menos con ellos, sigo en contacto” (Entrevistado número 10).

Respecto al aumento en el aislamiento social, también menciona:

“La verdad es que sí, porque siento que se perdió eso de socializar; me ha costado retomar mis amistades, y eso de ver a la gente en la calle o pasar a comprar el pan... ahora me siento mucho más solo, encuentro yo” (Entrevistado número 10).

Estos testimonios revelan cómo las experiencias de los trabajadores con respecto a las relaciones laborales y el aislamiento social pueden variar según factores

como la calidad de sus interacciones previas en el entorno de trabajo, la existencia de redes de apoyo, y las circunstancias personales de cada individuo.

Respaldando esto en la literatura presentada en el marco teórico, autores como Morales Carrizo (2019) destacan que la falta de interacción social en el teletrabajo debilita el sentido de pertenencia y la identidad laboral de los empleados, generando así sentimientos de aislamiento y soledad. Esta desconexión social ha llevado a muchos trabajadores a percibir una disminución en su participación en la cultura organizacional y en las redes de apoyo entre colegas, lo cual impacta negativamente su bienestar emocional. Además, la ausencia de comunicación cara a cara puede propiciar malentendidos y conflictos con compañeros, dado que las interacciones virtuales a menudo carecen de la claridad y la empatía que se logran en un entorno físico.

Este escenario pone de relieve la importancia de abordar no solo las condiciones objetivas del teletrabajo, sino también sus efectos subjetivos en la vida laboral de los empleados. La experiencia de aislamiento y el desgaste emocional que enfrentan muchos trabajadores subraya la necesidad de implementar nuevas estrategias que promuevan un equilibrio saludable entre la vida personal y profesional. Esto vuelve fundamental el hecho de desarrollar iniciativas que fomenten la socialización y el apoyo emocional en entornos de trabajo remoto, así como crear espacios donde los empleados puedan expresar y resolver conflictos de manera efectiva, contribuyendo así a mejorar su bienestar general y la cohesión del equipo.

4.9 Desafíos Estructurales y la Huella de la Pandemia en la Precariedad

Algo en lo que están de acuerdo todos los entrevistados es que la pandemia los perjudicó en gran medida, tanto en el ámbito laboral como en el personal. Esto se vio intensificado por los problemas estructurales que están presentes en la

sociedad chilena. Esta situación se puede notar en los distintos testimonios de los entrevistados.

Partiendo por los problemas derivados de la pandemia, nos encontramos con el caso de la entrevistada 4, que comenta:

“La pandemia fue una época complicada porque me molestaba harto el tema de que cada vez que tenía que ir a la oficina o ir a dejar documentos, me paraban los carabineros, porque fue en esa época donde se podía salir solo con los 3 permisos a la semana. Pero la empresa nos pasó los permisos para poder movernos. Además, yo durante la pandemia fui a la oficina; hasta me dio COVID, horrible la verdad. Y como yo cerraba y abría la oficina, no podía descansar. Yo creo que me lo tengo que haber pegado algo en el ascensor” (Entrevistada número 4).

Dentro de este mismo contexto, el entrevistado 5 comenta:

“Por el periodo en el que empezó con el tema de la pandemia y un caso de un familiar cercano que falleció, entonces eso igual conllevaba al estrés y el trabajo” (Entrevistado número 5).

Estos testimonios reflejan los desafíos que vivieron los trabajadores durante el contexto de pandemia, así como las dificultades para adaptarse a las nuevas condiciones impuestas por la crisis sanitaria.

Los testimonios de los entrevistados reflejan una experiencia colectiva que ilustra cómo el teletrabajo, implementado durante la pandemia de COVID-19, ha impactado negativamente su vida laboral y personal. La entrevistada 4 mencionó las dificultades que enfrentó al tener que desplazarse a la oficina en un contexto de restricciones, lo que evidencia la presión y el estrés asociados a la falta de claridad en las condiciones laborales durante este período. Este tipo de situación es consistente con lo que señala Señoret (2015), quien enfatiza que la falta de regulación en el teletrabajo puede profundizar dinámicas de explotación y control, afectando el bienestar de los trabajadores.

Asimismo, el entrevistado 5 destacó el impacto emocional que tuvo la pandemia, especialmente con la pérdida de un familiar cercano. Esto resuena con la idea de que el teletrabajo no solo altera la dinámica laboral, sino que también exacerba problemas de salud mental y estrés, como argumenta Lam Peña (2021). La constante exigencia de disponibilidad y la falta de separación entre el trabajo y la vida personal se convirtieron en factores críticos que complicaron aún más la adaptación a esta nueva modalidad laboral.

Los relatos de los trabajadores de Aduanera JAR ponen de manifiesto que, aunque el teletrabajo podría haber prometido flexibilidad, en realidad ha llevado a una mayor precarización laboral. Burawoy (2020) argumenta que la alienación del trabajador se intensifica en entornos donde las regulaciones laborales son menos efectivas, lo que se traduce en una erosión de los derechos laborales. Este contexto de precariedad se ha convertido en una realidad tangible para los trabajadores, quienes deben enfrentar no solo las exigencias laborales, sino también los retos emocionales derivados de la pandemia.

Los testimonios recogidos revelan que el teletrabajo, lejos de actuar como un refugio durante la crisis, ha acentuado las tensiones y precariedades existentes en el ámbito laboral. Esta realidad resalta la necesidad de prestar atención urgente a las condiciones laborales para garantizar un entorno de trabajo digno y proteger el bienestar de los trabajadores en un contexto cada vez más complejo y desafiante.

En este sentido, se plantea la cuestión de los problemas estructurales en la sociedad chilena, donde la mala calidad del transporte emerge como un tema relevante el cual fue tocado por la entrevistada 8, quien comenta:

“La verdad es que es un alivio ahorrarse las 2 horas en metro, ya que ese es un estrés constante al vivir aquí en Santiago” (Entrevistada número 8)

En la misma línea, el entrevistado 3 señala:

“Ahorrarse esa hora y media en la oficina compensa varias cosas, porque aquí en Santiago el tema del transporte es horrible” (Entrevistado número 3).

Es dentro de este contexto que la ineficiencia del sistema de transporte en Santiago no solo representa una carga diaria, sino que también está intrínsecamente vinculada a la precarización laboral. Según un informe del Banco Mundial (2021), el transporte ineficiente puede contribuir a la falta de productividad, generando costos ocultos tanto para los trabajadores como para las empresas. Esta carga emocional y física puede llevar a un aumento en el estrés y la ansiedad, lo que se traduce en un impacto negativo en el rendimiento laboral y en la salud mental de los empleados.

Además, la mala calidad del transporte puede agudizar la inseguridad económica que ya enfrentan muchos trabajadores en el país. Como se mencionó anteriormente en otro apartado, el mercado laboral chileno es caracterizado por una alta informalidad y condiciones laborales inestables. Cuando los trabajadores deben dedicar un tiempo considerable a sus desplazamientos, se ven forzados a aceptar empleos que, aunque puedan ofrecer flexibilidad, no garantizan estabilidad económica. Esto crea un ciclo en el que la precarización laboral y las deficiencias en la infraestructura pública se retroalimentan.

La falta de una red de transporte eficiente no solo limita el acceso a oportunidades laborales, sino que también perpetúa las desigualdades existentes. Tal como se evidenció en los testimonios de los entrevistados, mejorar la infraestructura de transporte podría no solo aliviar el estrés diario, sino también contribuir a la creación de un entorno laboral más saludable y equitativo.

Sin embargo, el problema del transporte no es el único desafío estructural que enfrenta la sociedad chilena. La desigualdad socioeconómica también se presenta como un tema crítico, ya que Chile ostenta una de las tasas más altas de desigualdad en el mundo. De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020), el índice de Gini del país se encuentra entre

los más elevados de la región, lo que evidencia disparidades significativas en el acceso a servicios, ingresos y oportunidades laborales. Esta desigualdad impacta directamente en la calidad de vida de los trabajadores, afectando su bienestar general y limitando su capacidad para alcanzar una vida digna.

Adicionalmente, el acceso limitado a servicios de salud se erige como otra barrera importante. El sistema de salud chileno, que combina servicios públicos y privados, crea inequidades en la atención médica, donde muchos trabajadores informales carecen de seguros adecuados. Según un estudio de la Superintendencia de Salud de Chile (2021), esta situación agrava la precariedad laboral, ya que la falta de acceso a atención médica adecuada impide que estos trabajadores puedan cuidar de su salud de manera efectiva.

Otro aspecto que contribuye a la precarización es la calidad de la educación y el acceso a la formación profesional. A pesar de ciertos avances en la cobertura educativa, las desigualdades persisten en el ámbito de la calidad educativa, limitando las oportunidades laborales de los jóvenes y perpetuando el ciclo de pobreza (Fundación Chile, 2020). Esto se manifiesta en la dificultad que enfrentan muchos egresados para insertarse en el mercado laboral, lo que refuerza las dinámicas de precariedad en la sociedad.

Por último, el acceso a una vivienda digna representa un problema crítico que agrava las condiciones de vida de muchas familias. La falta de políticas efectivas para regular el mercado inmobiliario ha provocado un aumento significativo en los precios de la vivienda, lo que ha llevado a una crisis de acceso, especialmente para las familias de bajos ingresos. Un informe de la Cámara Chilena de la Construcción (2021) indica que más de un millón de familias en Chile viven en condiciones de vulnerabilidad habitacional, reflejando así la urgencia de abordar esta problemática en el contexto de las desigualdades estructurales del país.

En conjunto, estos problemas estructurales no solo afectan la calidad de vida de los trabajadores, sino que también se entrelazan con la precarización laboral,

creando un ciclo que perpetúa la desigualdad y la inestabilidad económica en Chile.

Es importante destacar que este apartado es el único en el que las respuestas varían entre los entrevistados de la sucursal de San Antonio y la sucursal de Santiago. Esta diferencia se debe principalmente al contexto y los tiempos de traslado. Los trabajadores en Santiago, como evidencian los entrevistados/a 3 y 8, mencionan que la ineficiencia del sistema de transporte y los largos tiempos de desplazamiento impactaron negativamente su experiencia laboral, agravando aún más las tensiones de la pandemia. En San Antonio, los tiempos de traslado fueron menos mencionados como un factor de estrés, posiblemente debido a las diferencias geográficas y de transporte entre las dos ciudades.

4.10 Remuneración y Precariedad Laboral: Reflexiones sobre la Adecuación Salarial y las Responsabilidades en el Teletrabajo

En relación con el tema de las remuneraciones, se les preguntó a los entrevistados si “consideraban que el salario que reciben de la empresa es suficiente para cubrir sus necesidades básicas y garantizar un nivel adecuado de bienestar para ellos y sus familias” (Anexo 2). Además, se indagó si “su salario actual refleja de manera justa las responsabilidades y la carga de trabajo que han asumido durante el teletrabajo” (Anexo 2).

Las respuestas a estas dos preguntas fueron variadas. Algunos entrevistados manifestaron que su remuneración es adecuada y que refleja adecuadamente sus responsabilidades y la carga laboral en la empresa. Sin embargo, otros señalaron que, aunque consideran que su salario es suficiente, no refleja de manera justa sus responsabilidades. Por otro lado, varios entrevistados expresaron que su salario no es suficiente para cubrir sus necesidades y que no corresponde a la carga de trabajo que asumen, lo que pone de manifiesto una insatisfacción con las condiciones salariales.

Y a su vez también hubo quienes manifestaron que su salario sí es suficiente y refleja sus responsabilidades, aunque con ciertas reservas. Algunos de estos entrevistados argumentaron que pueden llegar a fin de mes porque no tienen hijos y viven con familiares o en arriendo. Esta diversidad de opiniones resalta la complejidad de la situación económica de los trabajadores en el contexto del teletrabajo, sugiriendo la necesidad de una revisión más exhaustiva de las políticas salariales de la empresa.

Partiendo a tocar estos testimonios, comenzando por los que sí consideran que su salario sí les alcanza para cubrir sus necesidades y tener un nivel de bienestar apto, pero que no refleja las responsabilidades y la carga laboral durante el teletrabajo, se encuentra la entrevistada 1, quien comenta:

“La verdad es que considero que sí, porque se me ha mantenido el sueldo y los bonos y no me he visto afectada de ninguna manera” (Entrevistada número 1).

Respecto a si es justo el salario que recibe acorde a sus responsabilidades y carga de trabajo durante el teletrabajo, ella comenta:

“En ese sentido, al estar a cargo de una sucursal, igual considero que debería ser más alto, pero dentro del rubro está como en el valor mercado que considero de lo que pagan más o menos por estar a cargo de una oficina” (Entrevistada número 1).

Ahora, respecto a los que consideran que su sueldo sí les alcanza para cubrir sus necesidades y mantener un nivel óptimo de bienestar, y si refleja sus responsabilidades, está el caso del entrevistado 6, quien comenta:

“Sí, la verdad es que considero que en mi caso sí me alcanza para cubrir mis necesidades” (Entrevistado número 6)

A la vez que comenta respecto a si su salario refleja sus responsabilidades:

“Sí, sí, la verdad es que sí. Considero que refleja justamente el trabajo que hago para la empresa” (Entrevistado número 6).

Mientras tanto, por el lado de los trabajadores que consideran que su sueldo no les alcanza para cubrir sus necesidades y mantener un nivel apto de bienestar, además de que no refleja sus funciones, responsabilidades ni carga de trabajo durante el teletrabajo, nos encontramos con la entrevistada 10, quien comenta:

“Pucha, la verdad, el sueldo no me alcanza. Hasta mi jefe a veces lo molesto, que me paga poco, y la verdad considero que no es suficiente” (Entrevistado 10).

Este mismo entrevistado comenta respecto a si su sueldo refleja de manera justa las responsabilidades y la carga de trabajo que ha tenido durante el teletrabajo:

Pucha, la verdad creo que podría ser más, porque uno siempre piensa que su trabajo vale más; además, considero que apporto hartito a la empresa” (Entrevistado número 10).

Y finalmente, por el lado de los participantes que afirmaron que su salario les alcanza, pero con ciertas reservas, se encuentra la entrevistada 8, quien comenta:

“Considero que sí me alcanza, pero porque también tengo la fortuna de arrendarle la casa a mi abuelo, y él me arrienda más económico de lo que realmente están los arriendos en el mercado. Entonces, como te comento, en mi situación personal soy afortunada; no tengo grandes gastos tampoco, no tengo hijos, y le arriendo la casa a mi abuelo, entonces, claro, él me la arrienda” (Entrevistada número 8).

Considerando todo esto y para cerrar este apartado, es importante considerar cómo las percepciones de los trabajadores sobre su remuneración se conectan con el contexto más amplio de la precariedad salarial en Chile. Los testimonios recogidos reflejan un panorama diverso, donde algunos trabajadores sienten que sus salarios son suficientes para cubrir sus necesidades, aunque con reservas sobre la equidad en relación con sus responsabilidades laborales. Sin embargo, hay quienes expresan una clara insatisfacción, indicando que sus ingresos no les permiten mantener un nivel adecuado de bienestar, lo que resuena con la investigación sobre la precariedad salarial en el país.

Como se ha señalado, la precariedad salarial no solo afecta la estabilidad económica de los trabajadores, sino que también limita su acceso a servicios

básicos y repercute negativamente en su bienestar general. El ingreso promedio en Chile, que a menudo no supera los 550.000 pesos chilenos, se encuentra por debajo de la línea de pobreza para muchas familias, lo que agrava la vulnerabilidad económica (INE, 2021). Esto coincide con las experiencias de algunos de los entrevistados que, a pesar de considerar que sus salarios son suficientes, reconocen las limitaciones que enfrentan en su vida cotidiana.

4.11 Normalización de la Precariedad Laboral: Dinámicas de Lealtad y normalización de la precariedad

Este apartado se centra en analizar cómo los entrevistados, a través de sus relatos y experiencias personales, a menudo no reconocen o minimizan ciertos aspectos de sus condiciones laborales. En sus narrativas, justifican situaciones que deberían ser cuestionadas y equilibran elementos negativos con positivos para tolerar la precariedad de su realidad. Esta actitud es particularmente preocupante, ya que puede llevar a una normalización de la precariedad laboral por parte de los trabajadores. Este hecho es especialmente preocupante en el contexto de los migrantes, donde estos pueden llegar a aceptar condiciones desfavorables como algo natural.

Esto radica en el hecho de que, para muchos migrantes, el deseo de construir una nueva vida en un país diferente puede dificultar el reconocimiento de sus propias necesidades y derechos laborales. A menudo, se sienten afortunados simplemente por tener empleo, lo que puede llevarlos a minimizar sus preocupaciones sobre salarios bajos o condiciones de trabajo inseguras. Según un estudio reciente de la Fundación SOL (2023), la condición de migrante, junto con las dificultades que esto implica, fomenta la creación de relaciones de dependencia con sus empleadores. Este fenómeno puede resultar en la aceptación de condiciones laborales inadecuadas o intolerables.

La investigación revela que, entre 2015 y 2022, el empleo migrante en Chile creció significativamente, pasando de 353 mil a 994 mil personas (Fundación

SOL,2023). Sin embargo, este aumento no garantiza mejores condiciones laborales. En particular, el estudio indica que los migrantes tienen una menor probabilidad de contar con contratos de trabajo formales y están más propensos al subempleo profesional. Estos factores contribuyen a un ambiente de trabajo precario, donde muchos migrantes se ven obligados a aceptar condiciones laborales desfavorables por la urgencia de asegurar su sustento en un nuevo país (Fundación SOL, 2023).

Además, muchas veces, al haber enfrentado condiciones laborales extremadamente precarias en sus países de origen, los migrantes tienden a sentirse agradecidos por cualquier mejora, aunque esta sea mínima. Esta realidad se refleja en el testimonio del entrevistado 6, quien, en su condición de migrante, justifica ciertas situaciones. Cuando se le pregunta si ha percibido mejoras o deterioros en sus condiciones laborales actuales debido al teletrabajo, responde:

“Para mí han mejorado; además, dentro de todo, son bastante buenas en comparación con lo que yo estaba acostumbrado en mi país. Aquí se me tendió la mano; aparte, la empresa es bastante flexible con el tema de los permisos y nos dan bonos” (Entrevistado 6).

Este testimonio pone de manifiesto cómo las expectativas y experiencias previas de los migrantes pueden influir en su percepción de las condiciones laborales en su nuevo entorno. A pesar de la precariedad que puedan enfrentar, la flexibilidad y los beneficios que ofrecen algunas empresas pueden llevar a los migrantes a valorar positivamente su situación actual, aunque esta no cumpla con estándares óptimos. Esto resalta la complejidad de la experiencia migrante, donde la gratitud por una mejora relativa puede enmascarar la explotación laboral y las condiciones adversas que muchos aún enfrentan.

Además, dentro de esto, es fundamental considerar cómo ciertas dinámicas laborales contribuyen a esta falta de percepción. Muchas empresas utilizan la retórica de la "familia" para establecer un ambiente de cercanía que, aunque

puede parecer positivo, a menudo oculta prácticas de manipulación y control. Esta estrategia, como argumenta Carla Fardella (2019), fomenta una cultura de lealtad y sumisión, donde los trabajadores sienten que deben una fidelidad absoluta a sus empleadores. Al establecer relaciones de amistad con sus superiores, los empleados pueden llegar a percibir que están en deuda con ellos, lo que complica su capacidad para cuestionar o resistir situaciones de precariedad.

Vicente Sisto (2018) también aborda este tema, señalando que la cercanía entre empleados y jefes puede llevar a una forma de coerción suave, donde los trabajadores se sienten moralmente obligados a aceptar condiciones laborales que, de otro modo, rechazarían. Sisto enfatiza que este tipo de manipulación no solo perpetúa la precariedad, sino que también crea un entorno en el que los trabajadores pueden experimentar culpa o ansiedad al pensar en ejercer sus derechos o expresar sus preocupaciones sobre su situación laboral. La presión por mantener la "familia" en el trabajo puede llevar a una desvalorización de las necesidades individuales, haciendo que los trabajadores prioricen la lealtad a la empresa por encima de su bienestar.

Este fenómeno se convierte en un ciclo vicioso, donde los trabajadores justifican la precariedad laboral al considerar la relación con sus empleadores como un vínculo afectivo. Esto dificulta su capacidad para reconocer y actuar frente a condiciones laborales adversas, lo que, en última instancia, puede afectar su salud física y mental. Por lo tanto, es crucial abrir un espacio de reflexión que permita a los trabajadores cuestionar estas dinámicas y reconocer que la lealtad no debería significar aceptar condiciones de trabajo injustas o precarias.

La teoría de la reconfiguración del capitalismo de Negri y Hardt (2004) proporciona un marco valioso para entender cómo estas dinámicas se han transformado en el contexto actual. Ellos argumentan que la creciente autonomía del trabajo en relación con el capital ha incrementado la producción de cooperación social, pero a su vez ha disuelto las bases materiales que sustentan

las relaciones desiguales de poder. En este sentido, el trabajo inmaterial, que se centra en la producción afectiva y emocional, se convierte en un mecanismo central para el control laboral. Sin embargo, esta focalización en el afecto puede ser manipulada para mantener la sumisión de los trabajadores en un entorno precario.

Federici (2013) añade que el trabajo inmaterial, lejos de ser una forma autónoma y autoorganizada de producción de cooperación, a menudo se convierte en una experiencia mecánica, alienante y controlada. En este contexto de precariedad laboral, el trabajo inmaterial es más propenso a generar tensiones y conflictos que a facilitar la producción de "lo común", como lo imaginan Negri y Hardt. Esta interiorización de las necesidades del empresario se manifiesta en la forma en que los trabajadores normalizan su situación, reforzando aún más la precariedad en su entorno laboral.

Todo lo anterior se evidencia en el testimonio del entrevistado número 10, quien expresa cómo su relación cercana con su jefe lo lleva a aceptar condiciones que, en otras circunstancias, podrían ser cuestionadas. A pesar de reconocer la sobrecarga de trabajo y un salario insuficiente, minimiza estos problemas debido a la confianza y lealtad que ha desarrollado con su superior:

“Bien, la verdad, porque a pesar de que me cargaron bastante con trabajo, no me siento amenazado, por así decirlo, con que me echen o algo por el estilo. Mi jefe, como ahora tengo más confianza con él, me aseguró que mi cargo no peligraba. Eso sí, antes me habían despedido, pero me volvieron a contratar” (Entrevistado número 10).

“Pucha, la verdad el sueldo sí me alcanza, aunque es poco. Incluso a veces molesto a mi jefe en los asados de fin de año diciéndole que me paga poco. Igual creo que es porque, como seres humanos, siempre queremos más” (Entrevistado número 10).

Este testimonio refuerza lo planteado por Fardella (2019) y Sisto (2018) sobre cómo la creación de una cultura de cercanía, con la retórica de la "familia", fomenta la sumisión y dificulta el cuestionamiento de las condiciones precarias. La normalización de estas prácticas se refleja en la actitud del entrevistado, quien, aunque consciente de las carencias, no percibe la necesidad de exigir mejores condiciones. Esto confirma el ciclo vicioso descrito anteriormente, en el que los trabajadores priorizan su lealtad a la empresa por encima de su bienestar, perpetuando la precariedad laboral.

Este análisis subraya la necesidad urgente de promover la conciencia crítica entre los trabajadores, permitiéndoles reconocer que la lealtad no debe implicar la aceptación de condiciones laborales injustas, sino que debe estar acompañada de una exigencia activa por derechos y dignidad.

4.12 Flexibilidad y Control en el Teletrabajo: Evaluación de Productividad y Vigilancia en el Contexto Digital

Este apartado resultó particularmente complejo de analizar debido a la ambigüedad presente en las respuestas de los entrevistados. Muchos de ellos no tenían claridad sobre cómo se les evaluaba en su desempeño laboral. Según los testimonios recabados, varios expresaron que las evaluaciones se basan principalmente en la detección de fallos, ya que percibían que solo se prestaba atención a su desempeño cuando cometían errores o cuando los clientes manifestaban insatisfacción con el servicio.

No obstante, obtuve variaciones significativas en las respuestas, ya que dos de los entrevistados/a ocupan cargos de jefatura en sucursales, lo que modifica su experiencia. En su caso, ellos son quienes ejercen el control sobre el equipo, y asumen una mayor responsabilidad en el funcionamiento general. Además, el nivel de control y la flexibilidad que cada participante experimenta parece depender considerablemente de su posición en la jerarquía organizacional, así

como de otros factores que influyen en cómo se perciben y manejan sus evaluaciones laborales.

Partiendo de los entrevistados que expresaron que las evaluaciones se basan principalmente en la detección de fallos, está la entrevistada 2, quien comenta:

“Bueno, a nosotros nos evalúan más por fallos y por los pedidos que no se entregan antes del día de plazo final” (Entrevistada número 2).

De igual manera, el entrevistado 10 menciona algo similar:

“Bueno, a nosotros nos evalúan más por fallos y si nos equivocamos mucho, ahí sí nos webean; y si me despiden, sería solo porque hice mal mi pega” (Entrevistado número 10)

Dentro de esto, un caso importante a destacar es el del entrevistado 7, quien señala:

“Bueno, a nosotros nos evalúan más por fallos e igual nos echan la bronca si cometemos muchos o nos atrasamos en sacar despachos; y dentro de cómo nos evalúan, la verdad es que los criterios no cambiaron. Eso sí, la manera en que nos evalúan es un poco injusta, porque a veces hay problemas que no son culpa de nosotros e igual nos retan. Además, siempre está ese prejuicio de si estaremos o no trabajando en el horario de pega” (Entrevistado número 7).

Esta diferencia en los relatos indica que el nivel de control varía considerablemente según el cargo. La entrevistada 2 y el entrevistado 10 ocupan cargos medios, mientras que el entrevistado 7 tiene un cargo junior. Esto es aún más notorio si lo comparamos con el testimonio de la entrevistada 1, quien es jefa de sucursal, y a diferencia de los demás, ella ejerce el control sobre otros:

“Dentro de mi cargo como supervisora, existe mucha gente que no trabaja, ya que, al estar en sus casas, hay mucha gente que se desliga un poco del trabajo.

Por ejemplo, si necesito información urgente, la otra persona no está al pendiente de enviármela. Eso me va a atrasar a mí, entonces eso se vuelve un problema y esa es la parte negativa, ya que no tengo una forma de controlar que la persona esté haciendo lo que le pido o cumpliendo sus tareas, lo que me genera bastante descontento. Esto es lo que considero que es lo malo de la modalidad teletrabajo. Además, en caso de fallar en algo, la amonestada seré yo, ya que estoy a cargo de la oficina y yo seré la encargada de ver ese tema con mi equipo y ver si realmente están haciendo bien su trabajo.” (Entrevistada número).

En el tema del control del horario, la situación es similar. A la entrevistada 2, que ocupa un cargo de jefatura, no le controlan el horario:

“La verdad es que mi horario de trabajo es bastante flexible y estoy contenta con eso. Actualmente, con mi cargo, yo gestiono mi propio horario, aunque con ciertas limitantes, como en todos los trabajos; como se diría, igual tengo que hacer la pega” (Entrevistada número 2).

Mientras que al entrevistado 10 y al entrevistado 7 sí se les controla:

“Nos controlan más que nada por el grupo de WhatsApp y llamadas” (Entrevistado número 10).

“Nos controlan más que nada con el tema de los correos y el grupo de WhatsApp, y como les decía, eso cambia porque a veces siento que tienen desconfianza de si estoy haciendo mi pega o no” (Entrevistado número 7).

Para concluir este apartado, es fundamental considerar cómo las diferencias jerárquicas influyen en el control del horario y la experiencia laboral en el teletrabajo. La entrevistada 1, como jefa de sucursal, se enfrenta a dificultades para controlar a su equipo, lo que genera descontento y una sensación de pérdida de control. Por otro lado, el entrevistado 10, que ocupa un cargo medio, experimenta un control sobre su horario que es menos estricto, aunque persiste. En cambio, el entrevistado 7, en una posición junior, está sujeto a un control más

riguroso y a prejuicios sobre su productividad. Esto evidencia cómo la posición jerárquica afecta las experiencias de autonomía y presión, mostrando que el control y la flexibilidad varían significativamente entre niveles jerárquicos.

Los testimonios de los entrevistados reflejan que, mientras los trabajadores en cargos medios y junior enfrentan una constante presión por ser evaluados, los que ocupan posiciones de jefatura parecen estar menos afectados por esta dinámica. Esta supervisión digital intensifica la vigilancia sobre los niveles más bajos, generando ansiedad y estrés, como lo indican las investigaciones de Kelly y Oakes (2020) sobre el control en el teletrabajo. De este modo, se evidencia que la aparente flexibilidad del teletrabajo puede estar acompañada de una vigilancia más estricta, reforzando las desigualdades en el entorno laboral. Además, es crucial destacar la ambigüedad en la evaluación que experimentan los entrevistados, quienes son juzgados principalmente por fallos, lo que agrava la presión y la incertidumbre en su desempeño laboral.

4.13 Desigualdades laborales en el teletrabajo: Experiencias de los trabajadores
Respecto a las diferencias en la precariedad laboral según la estratificación de los cargos y la experiencia de los trabajadores, se observa que los relatos de los entrevistados que ocupan puestos más altos en la empresa reflejan condiciones laborales menos precarias y más favorables en comparación con aquellos en posiciones medias y junior. En estos últimos, se evidencia una marcada precariedad, manifestada a través de la sobrecarga laboral, el control excesivo y los prejuicios relacionados con la modalidad de teletrabajo. Esta precariedad se ve intensificada en sectores con mayor estratificación, donde las desigualdades en las condiciones laborales se vuelven más evidentes (Anguiano, 2023).

Además, en el grupo de trabajadores de menor jerarquía, los contextos individuales de los entrevistados juegan un papel crucial en sus experiencias laborales. Entre las entrevistadas, se encuentran adultas mayores, jóvenes inexpertos y migrantes, lo que añade una dimensión significativa a sus relatos.

Estas características únicas permiten vislumbrar cómo la precariedad se vive de manera diferente en entornos altamente estructurados y jerarquizados. Sisto y Fardella (2018) destacan que la precariedad no es solo una cuestión de condiciones laborales objetivas, sino también de percepciones subjetivas que varían según el contexto de cada trabajador.

La diversidad de relatos evidencia que, en función del nivel de estratificación y la experiencia, las formas de precariedad se manifiestan de maneras distintas, afectando no solo las condiciones laborales, sino también la percepción que cada grupo tiene sobre su situación. Standing (2011) también aborda esta cuestión al hablar de la "clase precaria", señalando que las diferencias en el estatus laboral y la experiencia influyen en la forma en que los trabajadores interpretan su situación y reaccionan ante la precariedad.

Este análisis revela la necesidad de considerar estas diferencias al abordar la precariedad laboral, ya que cada nivel de jerarquía trae consigo un conjunto específico de desafíos y dinámicas que influyen en la experiencia del trabajador. Como sugieren Burawoy (1979) y otros autores, la comprensión de la precariedad debe incluir no solo las condiciones materiales de trabajo, sino también las relaciones sociales y las identidades que los trabajadores construyen en sus entornos laborales.

Todo esto se puede vislumbrar en los relatos de los entrevistados, de los cuales podemos destacar las diferencias entre los relatos del entrevistado 7 (cargo junior), el entrevistado 10 (cargo medio) y la entrevistada 1 (cargo alto). Quienes demuestran lo anteriormente dicho, ejemplificando sus respuestas en torno al control y la evaluación:

Por un lado, el entrevistado 7 (cargo junior) comenta:

“La verdad es que los criterios no cambiaron. Eso sí, la manera en que nos evalúan es un poco injusta porque a veces hay problemas que no son culpa de

nosotros, e igual nos retan. Además, siempre está ese prejuicio sobre si estaremos o no trabajando en el horario de pega” (Entrevistado número 7).

Lo que denota una inconformidad respecto a cómo lo evalúan; además, destaca el tema del prejuicio acerca de si realiza su trabajo o no. Por su parte, el entrevistado 10 comenta:

“Dentro de mis evaluaciones considero que son más o menos justas. Rescato que todo el peso no cae en mí, sino que también en la jefa” (Entrevistado 10).

Finalmente, respecto a este mismo tema, esto comenta la entrevistada 1 (jefa de sucursal):

“La verdad es que no nos evalúan constantemente. Se guían más que nada por la rapidez de nuestro trabajo en sacar las cargas del puerto y en solucionar los problemas de los clientes, así como en corregir errores que se produzcan dentro de la documentación. Mientras salga todo como corresponde, ya con eso todo está correcto; pero, en caso de fallar en algo, la amonestada seré yo, ya que estoy a cargo de la oficina, y seré la encargada de ver ese tema con mi equipo y de comprobar si realmente están haciendo bien su trabajo y quién está fallando” (Entrevistada número 1).

Esta diferencia se presenta en una de las secciones de preguntas, pero se extrapola a todas y cada una de ellas, donde se abordan distintos temas.

En conclusión, la exploración de la precariedad laboral en función de la estratificación de los cargos y la experiencia de los trabajadores revela un panorama complejo y matizado. Las diferencias en las condiciones laborales entre los distintos niveles jerárquicos no solo afectan el bienestar material de los trabajadores, sino que también influyen en sus percepciones y en cómo interpretan sus experiencias en el entorno laboral. Los relatos de los entrevistados ilustran claramente que aquellos en posiciones más altas disfrutan de una mayor estabilidad y mejores condiciones de trabajo, mientras que los trabajadores en cargos medios y junior enfrentan desafíos significativos, como la sobrecarga laboral y el control excesivo, que agravan su situación de precariedad.

Asimismo, la diversidad de antecedentes y contextos individuales entre los trabajadores de menor jerarquía incluyendo la presencia de adultas mayores, jóvenes inexpertos y migrantes enriquece la comprensión de cómo la precariedad se experimenta de manera diferente en entornos laborales estructurados. Como han señalado Sisto y Fardella (2018), la precariedad es tanto un fenómeno objetivo como subjetivo, lo que implica que las experiencias de los trabajadores deben ser analizadas en función de su contexto específico.

Por lo tanto, este análisis pone de relieve la urgencia de abordar la precariedad laboral de manera holística, considerando tanto las condiciones materiales como las dinámicas sociales y las identidades laborales. Como sugieren autores como Burawoy (1979), es esencial comprender que la experiencia del trabajo es una construcción social que va más allá de las cifras y estadísticas, y que cada grupo de trabajadores enfrenta sus propios retos y oportunidades en la búsqueda de condiciones laborales más justas y equitativas.

4.14 Condiciones Laborales en el Presente: Reflexiones sobre el Teletrabajo y Perspectivas Futuras

En este apartado se abordan dos temas fundamentales. Primero, se planteó a los entrevistados la pregunta: "En comparación con el inicio de la pandemia, ¿han percibido mejoras o deterioros en sus condiciones laborales actuales debido al teletrabajo?"(Anexo 2). Esta pregunta tiene como objetivo que los participantes reflexionen sobre los diversos aspectos discutidos durante la entrevista y formulen sus respuestas a partir de esa reflexión. De este modo, se busca extraer conclusiones sobre si la implementación del teletrabajo finalmente ha conducido a una precarización de las condiciones laborales.

En segundo lugar, se indaga sobre "cómo los participantes ven su futuro laboral si el teletrabajo sigue siendo una opción en la empresa" (Anexo 2). Esta cuestión busca analizar si, a pesar de lo que han compartido sobre la implementación del

teletrabajo, ya sea de manera positiva o negativa, todavía consideran quedarse en la empresa por algún motivo en particular.

En relación con las condiciones laborales, las opiniones de los entrevistados fueron diversas. Algunos indicaron que, efectivamente, estas se habían deteriorado, mientras que otros señalaron mejoras. Esto queda demostrado en los testimonios de los entrevistados:

“La verdad, se deterioraron, pero al menos se mantuvieron con el tema de los bonos para ayuda a pagar el internet” (Entrevistada número 2).

“Yo considero que han sido mejoras, más que nada por el tema del trayecto y porque he sentido que la empresa se ha empezado a preocupar por otros aspectos” (Entrevistado número 3).

En respuesta a la pregunta sobre la continuidad del teletrabajo, el 100% de los entrevistados expresó su deseo de continuar trabajando en la empresa. Algunos, porque genuinamente se sienten conformes, mientras que las entrevistadas adultas mayores mencionaron que desean permanecer hasta jubilarse. Uno de los participantes también indicó que le gustaría cambiar de puesto, aunque solo dejaría la empresa si se le ofreciera una mejor remuneración:

“Bueno, la verdad es que como ya estoy por jubilarme, no tengo pensado cambiarme de trabajo y seguir aquí hasta jubilarme o hasta que me echen, jajajajaja” (Entrevistado número 2).

“Yo siento que, si se implementa teletrabajo cien por ciento, sería lo mejor por el tema de los traslados y porque ya no se tendría que ordenar tanta documentación. Cuando uno va presencial, personalmente me acomoda, y me gustaría que se mantuviera esa opción. Siendo sincero, me gusta mucho el rubro, pero quizás dentro de la empresa me gustaría cambiar de puesto a otra área. Estoy en la parte de hablar con el cliente y me gustaría ascender a la parte de

calcular los ingresos y ver el tema de cálculos. Solo cambiaría de empresa si me ofrecieran más lucas” (Entrevistado número 5).

“La verdad es que me gustaría seguir en la empresa si sigue el teletrabajo” (Entrevistado número 9).

“Dentro de todo, con lo malo y lo bueno, me proyecto a seguir dentro de la empresa” (Entrevistado número 3).

A pesar de que las entrevistas revelan una variedad de experiencias, desde la mejora de ciertas condiciones hasta el evidente deterioro en otras, es innegable que la precariedad laboral sigue siendo una realidad marcada en el entorno de trabajo. Sin embargo, los trabajadores, a pesar de estas dificultades, consideran que quedarse en la empresa representa una de sus mejores opciones. Esto plantea un dilema significativo: ¿cómo es posible que, a pesar de las condiciones precarias, los empleados opten por permanecer en un entorno que, en muchos aspectos, no les favorece? Esta situación invita a reflexionar sobre las dinámicas de poder y las limitaciones que enfrentan los trabajadores en su búsqueda de mejores condiciones laborales y calidad de vida.

Vicente Sisto (2018) aporta una visión clave sobre este fenómeno en su análisis de la "normalización de la precariedad laboral" y las dinámicas de lealtad. Según Sisto, muchos trabajadores, a través de sus relatos y experiencias, minimizan o no reconocen ciertos aspectos precarios de sus condiciones laborales. Esta actitud, que equilibra elementos negativos con positivos, es particularmente preocupante, ya que conduce a la normalización de la precariedad por parte de los mismos empleados. En este sentido, los trabajadores justifican su situación, lo que dificulta que perciban la precariedad como una problemática a resolver. Esto es especialmente notorio entre los trabajadores migrantes, quienes tienden a aceptar condiciones desfavorables debido a la necesidad de mantener sus empleos y la gratitud que sienten por estar empleados en un nuevo país.

Sumado a estos factores, los problemas estructurales presentes en la sociedad chilena agravan aún más esta normalización de la precariedad. Los altos índices de desempleo en el país y la inseguridad laboral son ejemplos claros de cómo las dificultades cotidianas, como los largos tiempos de traslado y la falta de oportunidades estables, afectan la calidad de vida de los trabajadores. Esta carga, junto con la presión de mantener un empleo en un contexto de alta competencia y vulnerabilidad, crea un ambiente donde la precariedad se vuelve una constante aceptada y normalizada.

Los trabajadores no solo enfrentan desafíos inmediatos derivados de la pandemia, sino que además se ven inmersos en un sistema donde estas condiciones estructurales perpetúan la precarización. En este sentido, el análisis de Sisto (2018) es clave para entender cómo, ante un contexto de desigualdad, los trabajadores terminan por internalizar y justificar estas condiciones, lo que hace que los problemas estructurales profundicen aún más las dinámicas de precariedad laboral en el país. Por este motivo, los trabajadores muchas veces toman la decisión de quedarse en sus trabajos, aun cuando las condiciones no sean óptimas, ante la percepción de que las alternativas podrían ser aún peores o más inestables.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A partir de los resultados presentados en esta investigación, se puede corroborar que la implementación del teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y continúa hasta la actualidad acentuó los procesos de precarización y flexibilización laboral que ya existían de hecho según Julián (2020) se trasladaron desde los puestos de trabajo hacia los hogares, afectado negativamente las condiciones laborales, exacerbando la precariedad y deteriorando la calidad de vida de los y las trabajadoras del sector aduanero. Una forma más clara de comprobar la precarización laboral en el sector aduanero es la falta de regulación

específica sobre el teletrabajo, se comprueba en que según un Informe del Observatorio Laboral (2021), la implementación del teletrabajo durante la pandemia ha revelado una ausencia de normas claras que protejan a los trabajadores, generando así un contexto laboral caracterizado por la incertidumbre y la falta de límites claros.

De Stefano (2016) también resalta que el teletrabajo, si bien puede ofrecer flexibilidad, puede convertirse en una herramienta de explotación si no se regula adecuadamente, exacerbando las condiciones de precariedad que enfrentan los trabajadores. En este sentido, el desafío no solo radica en adaptar las leyes existentes, sino en crear políticas que respondan a las necesidades actuales del mercado laboral y protejan los derechos de todos los trabajadores. Como señala la Organización Internacional del Trabajo en su informe realizado posterior a la pandemia (2021), es fundamental establecer un entorno de trabajo más equitativo y seguro, donde la flexibilidad no se traduzca en condiciones laborales desfavorables, garantizando así el bienestar de los empleados en un contexto laboral en constante evolución.

Todo esto queda ejemplificado en el análisis de los testimonios de los entrevistados respecto a sus condiciones laborales y las distintas dimensiones que abarcan la precariedad, incluyendo la seguridad laboral, estabilidad, flexibilidad y control, percepción de bienestar, equilibrio entre vida personal y trabajo, sentimientos de aislamiento, remuneración, evaluación y situación actual.

Dentro de estas dimensiones, se evidenció la precariedad en términos de seguridad laboral. Los entrevistados expresaron sentirse seguros respecto a posibles despidos, aunque esta sensación se basa en su subjetividad y en dinámicas de lealtad hacia la empresa, reflejadas en las comunicaciones de sus jefes. Según Vicente Sisto (2018), esta lealtad puede contribuir a la normalización de la precariedad, donde los trabajadores se ven obligados a aceptar condiciones adversas debido a la inseguridad inherente de su situación laboral.

A pesar de que los trabajadores tienden a normalizar la precariedad, se aprecian claras manifestaciones de precarización en las diversas dimensiones abordadas en las entrevistas. Estas experiencias, sin embargo, varían según el cargo y la jerarquía dentro de la empresa. Este fenómeno es consistente con las observaciones de Gorz (2001), quien señala que las desigualdades intrínsecas de la sociedad se trasladan al ámbito laboral, afectando de manera diferente a los trabajadores/a según su posición jerárquica.

Asimismo, se abordaron problemas estructurales presentes en la sociedad chilena que afectan la precarización laboral y que influyen en la postura de los entrevistados frente a la decisión de permanecer en sus trabajos a pesar de las condiciones precarias. Esto se ilustra en los relatos de los trabajadores/a de la sucursal de Santiago, quienes, en múltiples ocasiones, ponderaban la opción de ahorrar tiempo en sus desplazamientos dada la deficiente infraestructura de transporte poniendo esto último en una balanza frente a las condiciones laborales adversas. Este dilema se alinea con la investigación de Burawoy (2014), que señala que la precariedad a menudo obliga a los trabajadores a sopesar las desventajas laborales frente a otros factores, como la conveniencia personal.

En cuanto al equilibrio entre la vida personal y laboral, el análisis revela cómo el género influye en la distribución de responsabilidades de cuidado y labores domésticas. Los testimonios de los entrevistados varones indican que, en este ámbito, no ha habido cambios significativos, ya que estas tareas siguen recayendo mayoritariamente en sus parejas. Este hallazgo coincide con la perspectiva de Silvia Federici en su obra *“Revolución en punto”*, donde sostiene que las normas de género continúan perpetuando la desigualdad en la asignación de responsabilidades domésticas, lo que limita la capacidad de los hombres para participar de manera equitativa en el hogar.

Además, todos los entrevistados/a coincidieron en que la pandemia les afectó considerablemente, tanto en su contexto general como en su bienestar personal,

generando diversos problemas. Sin embargo, a pesar de estas adversidades, los trabajadores expresaron su deseo de continuar en la empresa. Justifican su permanencia en función de la flexibilidad que les ofrece el teletrabajo y consideran que, en comparación con otras empresas del mismo rubro, su situación laboral no es tan desfavorable. Esto es consistente con las investigaciones de Morales (2021), quien sostiene que la flexibilidad del teletrabajo puede ser vista como una ventaja en un contexto laboral marcado por la incertidumbre y la precariedad.

En síntesis, la investigación ha puesto de manifiesto que la implementación del teletrabajo durante y después de la pandemia ha tenido efectos profundos y, en muchos casos, negativos sobre las condiciones laborales y el bienestar de los trabajadores en Aduanera J.A.R.A su vez de manera particular los hallazgos de esta investigación confirman el supuesto inicial planteado en la hipótesis, que sostenía que la implementación del teletrabajo durante la pandemia podría haber exacerbado las dinámicas de precarización y vulnerabilidad laboral ya existentes en Aduanera J.A.R. Este supuesto se basa en la idea de que, aunque el teletrabajo se presentó como una modalidad flexible, esta flexibilidad en muchos casos ocultó condiciones de precariedad y un aumento del control sobre los trabajadores, afectando negativamente las condiciones laborales y la estabilidad emocional de los empleados.

En primer lugar, es importante señalar que la flexibilidad ofrecida por el teletrabajo, lejos de ser un beneficio, encubrió una precarización estructural al incrementar la carga laboral. Los trabajadores, especialmente aquellos en cargos junior y medios, expresaron en sus testimonios que, si bien podían organizar su tiempo de manera autónoma, esta aparente flexibilidad se tradujo en un aumento de las horas de trabajo. La falta de límites claros entre la vida personal y la laboral se convirtió en un factor de estrés constante, ya que muchos se sintieron obligados a trabajar fuera de su horario habitual, sin la capacidad de desconectar de las responsabilidades laborales. Como algunos de los trabajadores señalaron, a pesar

de la "libertad" que otorgaba el teletrabajo, muchos se veían presionados a responder correos y cumplir con tareas fuera de su jornada habitual, lo que resultaba en una sobrecarga emocional.

La falta de fronteras claras entre la vida personal y laboral es un aspecto crucial que se destacó en los testimonios. La flexibilidad, en lugar de ser un elemento que favoreciera el equilibrio entre ambos ámbitos, terminó desdibujando los límites entre el trabajo y el tiempo personal. Este fenómeno refleja lo que podría describirse como una "flexibilidad forzada", donde la autonomía ofrecida por el teletrabajo se transforma en una fuente de presión constante, haciendo que los trabajadores se sintieran atrapados en una rutina interminable de trabajo que invadía su tiempo personal.

Por otro lado, las desigualdades jerárquicas dentro de la empresa también se vieron reflejadas en la experiencia del teletrabajo. Los trabajadores en cargos altos, quienes tienen mayor experiencia y un nivel de estabilidad laboral más alto, experimentaron menos precarización. Estos trabajadores gozaron de mayores recursos, apoyo institucional y condiciones más favorables, lo que les permitió adaptarse con mayor facilidad a la modalidad remota. Sin embargo, los trabajadores en cargos junior y medios, especialmente aquellos encargados de tareas más técnicas se vieron más afectados por las condiciones precarias del teletrabajo. La falta de capacitación adecuada fue uno de los principales factores mencionados en los testimonios, ya que muchos de estos trabajadores no recibieron la formación necesaria para operar eficazmente en un entorno de teletrabajo, lo que aumentó su inseguridad y les generó una sensación de desventaja frente a sus colegas en cargos superiores.

Este fenómeno refleja una extrapolación de las desigualdades sociales a las condiciones laborales. Las disparidades en el nivel de capacitación y recursos disponibles entre los diferentes niveles jerárquicos reforzaron las diferencias entre los trabajadores, acentuando la precarización de aquellos con menos

experiencia y mayor dependencia de la empresa. Tal como lo plantea Gorz (2001), estas desigualdades estructurales en el ámbito laboral reflejan una precarización que no solo es inherente a la empresa, sino que también se conecta con problemáticas sociales más amplias.

Además, un hallazgo clave de la investigación fue la forma en que el teletrabajo incrementó el control sobre los trabajadores, especialmente a través de la disponibilidad constante. Si bien el teletrabajo prometía autonomía, también implicaba un control más riguroso de la jornada laboral, dado que muchos empleados debían estar siempre conectados y disponibles. Este control, encubierto bajo la flexibilidad del teletrabajo, generó una sensación de vulnerabilidad entre los trabajadores y trabajadoras, quienes sentían que, al estar siempre disponibles, su tiempo personal quedaba subordinado a las demandas laborales, reforzando la sensación de precarización.

Finalmente, la ausencia de un marco regulatorio claro para el teletrabajo, tal como se evidenció en los testimonios, contribuyó a una mayor falta de protección social. La falta de normas específicas para regular las horas de trabajo, la carga laboral y el derecho a desconectar afectó especialmente a los trabajadores en cargos más bajos, quienes fueron los más expuestos a las condiciones de inseguridad laboral y estrés. La precarización estructural, en este contexto, no solo se refiere a la carga laboral adicional, sino a la falta de respaldo institucional y la desprotección que experimentaron los trabajadores en situaciones de vulnerabilidad.

En resumen, los resultados de esta investigación corroboran la hipótesis planteada, evidenciando que la flexibilidad del teletrabajo, lejos de ser un factor de mejora, ocultó una precarización laboral subyacente que afectó tanto la carga emocional de los trabajadores como su bienestar general. La falta de límites claros entre la vida laboral y personal, el aumento del control y las desigualdades jerárquicas dentro de la empresa agudizaron las condiciones de precarización,

afectando principalmente a los trabajadores y trabajadoras con menos experiencia y recursos. Este fenómeno resalta la necesidad urgente de un marco regulatorio más robusto que garantice condiciones de trabajo equitativas y protegidas para todos los empleados, independientemente de su nivel jerárquico o experiencia.

Estos resultados subrayan la necesidad de seguir investigando los efectos del teletrabajo en otros sectores, ya que la experiencia de Aduanera J.A.R. no es única, sino parte de una tendencia más amplia. Es por este motivo que se proponen varias líneas de investigación futura que podrían profundizar el entendimiento de la precariedad laboral en el contexto actual. En primer lugar, se sugiere llevar a cabo estudios comparativos entre sectores laborales donde el teletrabajo se implementó de manera significativa, como el retail y la educación. Estos estudios permitirían identificar las prácticas más efectivas y extraer lecciones sobre cómo se ha mitigado la precariedad en estos sectores. El análisis comparativo de distintas industrias podría mostrar de qué manera han ajustado sus políticas y estrategias frente a la crisis sanitaria, proporcionando así un marco útil para mejorar las condiciones laborales en el futuro.

Asimismo, es fundamental realizar estudios longitudinales que analicen el impacto a largo plazo de la precariedad laboral en la salud física y mental de los trabajadores. Estos estudios podrían arrojar luz sobre cómo la inestabilidad laboral afecta no solo el bienestar individual, sino también las relaciones interpersonales y el tejido social. En línea con esto, se propone investigar la perspectiva de género en la precariedad laboral, dado que las mujeres y otros grupos históricamente marginados suelen ser los más afectados por condiciones de trabajo adversas. La interseccionalidad debe ser un enfoque clave en esta investigación, ya que permite comprender cómo factores como la raza, la clase y la orientación sexual se entrelazan en la experiencia de la precariedad.

Otro aspecto importante por considerar es la evaluación de nuevas formas de organización laboral, como las cooperativas y el trabajo colaborativo, que podrían

ofrecer alternativas sostenibles frente a la precarización. Estas formas de trabajo pueden permitir a los trabajadores ejercer un mayor control sobre sus condiciones laborales y fomentar un sentido de comunidad y apoyo mutuo. Además, es esencial investigar el impacto de la digitalización y el avance tecnológico en la precariedad laboral. La economía de plataformas y el teletrabajo representan un cambio significativo en la naturaleza del trabajo, y comprender cómo estas transformaciones afectan a los trabajadores es crucial para el desarrollo de políticas que protejan sus derechos.

Las estrategias de resiliencia que los trabajadores desarrollan en respuesta a la precariedad también deben ser objeto de estudio. Es importante entender cómo los individuos se adaptan y encuentran formas de sobrellevar situaciones adversas, lo que podría proporcionar valiosas lecciones para la formulación de políticas laborales más efectivas. Además, la evaluación de las políticas públicas implementadas durante y después de la pandemia para abordar la precariedad es esencial. Analizar qué políticas han sido más efectivas en la protección de los trabajadores puede informar futuras intervenciones y reformas legislativas.

No obstante, la investigación sobre la precariedad laboral enfrenta diversos desafíos que deben ser considerados. El acceso a información precisa y actualizada sobre las condiciones laborales es a menudo limitado, y la falta de transparencia en las empresas puede dificultar la obtención de datos críticos. Además, la estigmatización de la precariedad puede impedir que los trabajadores compartan sus experiencias, lo que plantea un reto para las metodologías de investigación. Para abordar este problema, es fundamental crear un entorno seguro y de confianza que fomente la participación de los trabajadores.

La naturaleza cambiante del trabajo también presenta un desafío para la investigación. A medida que surgen nuevas tecnologías y modelos de trabajo, es esencial que las investigaciones sean flexibles y se adapten a estas transformaciones. Asimismo, la interacción entre factores macro y micro en la

precariedad laboral requiere enfoques multidisciplinarios que integren perspectivas económicas, sociológicas y psicológicas. Por último, para llevar a cabo investigaciones efectivas, es crucial sensibilizar tanto a trabajadores como a empleadores sobre la importancia de la investigación en precariedad laboral, promoviendo campañas educativas que destaquen los beneficios de la participación en estudios.

En conclusión, este estudio subraya la complejidad de la precariedad laboral y la necesidad de abordarla desde una perspectiva integral. A medida que la sociedad avanza hacia nuevas formas de trabajo, es imperativo que se adopten políticas y estrategias que protejan a los trabajadores y promuevan su bienestar. La precariedad laboral es un fenómeno interconectado que requiere un compromiso conjunto de académicos, responsables de políticas, empleadores y trabajadores para encontrar soluciones efectivas a los desafíos que enfrenta el mundo laboral. Al explorar nuevas líneas de investigación y mantener un diálogo continuo, podemos trabajar hacia un futuro laboral más justo y equitativo, donde se respeten los derechos y la dignidad de todos los trabajadores.

BIBLIOGRAFÍA

Acker, Joan. 1989. *Doing comparable worth: Gender, class and pay equity*. Philadelphia: Temple University Press.

Acker, Joan. 1990. "Hierarchies, jobs, and bodies: A theory of gendered organizations." *Gender & Society*, 4, 139-158.

Acker, Joan. 1991. "Thinking about wages: The gendered wage gap in Swedish banks." *Gender & Society*, 5, 390-407.

Acker, Joan. 1992. "Gendering organizational theory." In *Gendering organizational theory*, edited by A. J. Mills and P. Tancred. Thousand Oaks, CA: Sage.

Acker, Joan. 1994. "The gender regime of Swedish banks." *Scandinavian Journal of Management*, 10, 117-130.

Acker, Joan. 2000. "Revisiting class: Thinking from gender, race and organizations." *Social Politics*, summer, 192-214.

Acker, Joan. 2006. *Class questions: Feminist answers*. Lanham, MD: Rowman & Littlefield.

Acker, Joan and Donald Van Houten. 1974. "Differential recruitment and control: The sex structuring of organizations." *Administrative Science Quarterly*, 19, 152-163.

Abilio, L. 2017. "Uberização do trabalho: A subsunção real da viração." Site Passapalavra/Blog da Boitempo. Disponible en <https://blogdaboitempo.com.br/2017/02/22/uberizacao-do-trabalho-subsuncao-real-da-viracao/>

Abilio, L. 2018. "Uberización: nuevas formas de control, organización y gestión del trabajo." In *Trabajo y subjetividad*, edited by O. Cortés & A. Constanza. Bogotá, Colombia: Universidad Libre.

ABILIO, Ludmila C. Uberização: a informalização e o trabalhador just-in-time. *Trabalho, Educação e Saúde*, v. 19, 2021, e00314146. DOI: 10.1590/1981-7746-sol00314

Amorim, H. 2009. *Trabalho imaterial: Marx e o debate contemporâneo*. São Paulo: Annablume.

Amorim, H. and F. Moda. 2020. "Trabalho por aplicativo: gerenciamento algorítmico e condições de trabalho dos motoristas da Uber." *Fronteiras*, 22(1).

Amorim, H. and R. Grohmann. 2021. *O futuro do trabalho: entre novidades e permanências*. Rio de Janeiro: Oswaldo Cruz. 28 p. (Textos para discussão, n. 63).

Amorim, H., M. A. Bridi, and A. C. Moreira Cardoso. 2021. "Trabalho digital e plataformizado no século XXI: reconfigurando o passado no presente."

Amorín, M., S. González, and A. López. 2020. "Digital Platforms and Labor Relations: A Critical Overview." *International Journal of Digital Economy*, 2(1), 41-60. <https://doi.org/10.1016/j.ijde.2020.01.004>

Antunes, R. 1995. *Adeus ao Trabalho?: Ensaio sobre as Metamorfoses e a Centralidade do Mundo do Trabalho*. São Paulo: Cortez/Unicamp. (¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre las metamorfosis y el rol central del mundo del trabajo, 2a ed., Buenos Aires: Herramienta, 2003).

Antunes, R. and V. Filgueiras. 2020. "Plataformas digitais, trabalho e (des)regulação no capitalismo contemporâneo." *Contracampo*, 39(1).

Antunes, R. 2012. "Movimiento obrero: historia del trabajo." In *La nueva morfología del trabajo y sus principales tendencias: informalidad, infoproletariado, (in)materialidad*, 47-69. Siglo España.

Antunes, R. 2019. "El nuevo proletariado de servicios, valor e intermitencia: la vigencia (y la venganza) de Marx." *Revista Herramienta*, 62. <https://www.herramienta.com.ar/el-nuevo-proletariado-de-servicios-valor-e-intermitencia-la-vigencia-y-la-venganza-de-marx>

Antunes, R. and R. Braga, eds. 2009. *Infoproletarios. Degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo.

Análisis de la Implementación del Teletrabajo durante la pandemia del COVID-19. *Revista Pensamiento Académico*, 4(1), 93-111. <https://doi.org/10.33264/rpa.202101-07>

Amorín, H., M. A. Bridi, A. C. M. Cardoso, R. Antunes, and R. Braga. 2022.

(Ambesi, Leonardo Jesús, *Tecnología, relaciones laborales y derecho del trabajo: acerca de la tensión entre la técnica y la persona*, en *Estudios Socio-Jurídicos*, 21 (2019).

Álvarez, M., Almansa, A., & Valdivieso, S. (2019). Teletrabajo y conciliación de la vida laboral y familiar: Análisis de la normativa española. *Revista de Estudios Sociales*, 70, 41-54.

Arango, L., Beltrán, J., & Morales, A. (2019). Teletrabajo y relaciones familiares: Negociación y acuerdos para la conciliación laboral y familiar. *Revista de Estudios de Juventud*, 125, 29-46.

Alonso, A. (1994). *La entrevista en profundidad: Estrategias y técnicas de investigación cualitativa*. Ediciones Alianza.

Banco Interamericano de Desarrollo. 2020. *Impacto del COVID-19 en el teletrabajo en América Latina*. Recuperado de <https://www.iadb.org>

Bialakowsky, A. L., R. Antunes, F. Pucci, and M. Quiñones (Coords.). 2019. *Trabajo y capitalismo: relaciones y colisiones sociales*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial Teseo.

Braga, R. 2012. *A política do precariado: Do populismo à hegemonia lulista*. Boitempo Editorial.

Burawoy, M. 1989. *El consentimiento en la producción: Los cambios del proceso productivo en el capitalismo monopolista*. Madrid.

Burawoy, M. 2008a. "The public turn: From labor process to labor movement." *Work and Occupations*, 35(4), noviembre, 371-387.

Burgess, S., & Cooper, C. (2000). The impact of technology on the management of business organizations: A review. En *The role of Information and*

Communication Technologies (ICTs) in business management. ResearchGate.

Burgess, J. (2021). *Workplace ergonomics and musculoskeletal health: Addressing the risks of inadequate setups*. Journal of Occupational Health and Safety, 29(3), 45–58. <https://doi.org/10.1016/j.johs.2021.03.005>

Bourdieu, P. (2015). *La miseria del mundo*. Editorial Anagrama.

Bogdan, R. C., & Taylor, S. J. (1986). *La investigación cualitativa: Un enfoque introductorio*. Ediciones Morata.

Bianchi, S. M., & Milkie, M. A. (2010). *Work and family research in the first decade of the 21st century*. Journal of Marriage and Family, 72(3), 705-725. <https://doi.org/10.1111/j.1741-3737.2010.00726.x>

Cáceres, J., y M. Aravena. (2020). Cultura organizacional y teletrabajo en Chile.

Cáceres, P., y R. Aravena. (2020). La cultura empresarial chilena y el teletrabajo. *Revista de Administración y Negocios*, 15(2), 55-68.

Cárdenas, A. (2005). *El sujeto y el proceso de transformación en las condiciones de trabajo en Chile: Elementos teóricos y empíricos para la discusión*. Obtenido de ResearchGate: <https://www.researchgate.net/publication/280307094> El sujeto y el proceso de transformación en las condiciones de trabajo en Chile Elementos teóricos y empíricos para la discusión ILO Working Paper The Subject and The Process of Transformation in Work.

Cárdenas, Ana, et al. (2012). *¿Qué significa el trabajo hoy? Cambios y continuidades en una sociedad global*. Catalonia, Santiago de Chile.

Castel, R. (1997). *Las metamorfosis de la cuestión social*. Paidós.

Castel, Robert. (1998). *As Metamorfoses da Questão Salarial*. Río de Janeiro: Vozes.

Castel, R. (2004). La inseguridad social. En *La seguridad civil en el estado de derecho* (pp. 20-21). Buenos Aires: Ediciones Manantial.

Castel, R. (2010). *El ascenso de las incertidumbres: Trabajo, protecciones, estatuto del individuo*. Traducido por V. Goldstein. Fondo de Cultura Económica. (Trabajo original publicado en 2009).

Castillo, J. J., y I. Agulló. (2012). *La invasión del trabajo en la vida: En un distrito tecnológico de Madrid. Trabajo y vida en la sociedad de la información*. Madrid: La Catarata.

Código del Trabajo de Chile, artículo 152 quáter G. (2021). *Ley N°21.220 que modifica el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia*.

Cuevas Valenzuela, H. (año). Precariedad, precariado y precarización: Un comentario crítico desde América Latina a *The Precariat: The New Dangerous Class* de Guy Standing. Universidad Diego Portales.

Córcoles, E. (2017). *La resistencia al cambio en las organizaciones: Estructura, cultura y bienestar en el trabajo*. Revista de Psicología Organizacional, 29(4), 324-337. <https://doi.org/10.1016/j.rop.2017.06.005>

Chércoles, L. (2021). *Ventajas y desafíos del teletrabajo en la era digital*. Recuperado de mifuturoempleo.com.

Centro de Estudios Públicos (CEP). (2021). *Desigualdades en el mercado laboral en Chile: Impactos de la precarización laboral en los grupos vulnerables*. Centro de Estudios Públicos. Recuperado de <https://cepchile.cl>

Coelho, Fabián (16/11/2023). "Metodología". En: *Significados.com*. Disponible en: <https://www.significados.com/metodologia>

Cámara Chilena de la Construcción. (2021). *Vulnerabilidad habitacional en Chile: Análisis y propuestas*. Cámara Chilena de la Construcción.

<https://www.cchc.cl>

Campero Anguiano, C. I. (2023). *Diversificación, clasificación y jerarquías en un contexto laboral precario: Un análisis del Plan de Inclusión Social “Trabajo por San Luis” (2016-2018)* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Quilmes]. Repositorio Institucional Digital de la UNQ. <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/4007>

Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Sage Publications.

Creswell, JW (2014). *Diseño de investigación: enfoques cualitativos, cuantitativos y mixtos* (4.ª ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

De Stefano, V. (2016). La "gig economy" y los cambios en el empleo y la protección social. *Gaceta sindical: reflexión y debate*, 27, 149-172. Bocconi University. ISSN 1889-4135.

De Stefano, V. (2016a). Introduction: Crowdsourcing, the gig-economy and the law. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37(3), 461–470.

De Stefano, V. (2016b). The rise of the ‘just-in-time workforce’: On-demand work, crowdwork and labour protection in the ‘gig-economy’. Serie sobre condiciones de trabajo y empleo de la OIT, Documento de trabajo nº 71. Ginebra: OIT.

De Stefano, V. (2016c). Casual work beyond casual work in the EU: The underground casualization of the European workforce - and what to do about it. *European Labour Law Journal*, 7(3), 421–441.

De Stefano, V. (2016d). Non-Standard Work and Limits on Freedom of Association: A Human-Rights Based Approach. *Industrial Law Journal*. (De próxima publicación).

De Stefano, V. (2016e). Labour is not a technology – The On-Demand Economy and the Declaration of Philadelphia, Today. Presentación en el *International Technical Seminar on Decent Work in the On-Demand Economy*, 22-23 de septiembre de 2016, Ginebra: Sede central OIT. Disponible en <https://www.dropbox.com/s/xmq7mqytr9pj8xy/Presentation%20KLI.pptx?dl=0>

Degryse, C. (2016). Digitalisation of the Economy and the Future of Work. *European Trade Union Institute*. Recuperado de ETUI.

Degradación real del trabajo virtual. (2009). Boitempo Editorial.

Dishman, L. (2019). The evolution of telecommuting and its implications for the workplace. *Journal of Business and Management*, 25(2), 135-150.

Dzieza, J. (2015). The rating game. How Uber and its peers turned us into horrible bosses. *The Verge*, 28 de octubre de 2015.

<http://www.theverge.com/2015/10/28/9625968/rating-system-on-demand-economy-uber-olivegarden>

Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2020). The Job Demands-Resources model: Challenges for future research. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(2), 105-120. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2019.1704015>

Doyle, G. (2013). *Understanding media economics* (2nd ed.). SAGE Publications.

EUROFOUND. (2015). *New Forms of Employment*. Dublín: Eurofound.

Eurofound – OIT. (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. Ginebra: OIT. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_712531.pdf

El teletrabajo ¿Precarización laboral o trabajo decente?.

<https://www.youtube.com/watch?v=5sXK4EQ8BB0>

El País. (2021) *El futuro del teletrabajo post-pandemia*.

<https://elpais.com>

El País. (2021, septiembre 22). *El trabajo remoto se dispara y las empresas se adaptan a la nueva normalidad*. El País. <https://elpais.com>

El País. (2021, septiembre 24). *Predicción del futuro del trabajo en América del Norte: el teletrabajo será un 25% de los empleos en 2022*. El País. <https://elpais.com>

Fardella, C., Sisto, V., Morales, K., Rivera, G., & Soto, R. (2016). Identidades laborales y ética del trabajo público en tiempos de rendición de cuentas. *Psykhé* (Santiago), 25(2), 1-11. <https://dx.doi.org/10.7764/psykhe.25.2.789>

Federici, S. (2012). *Revolución en punto cero. Trabajo doméstico, reproducción y luchas feministas*.

Federici, S. (2013). *El patriarcado del salario: Trabajo doméstico, trabajo de reproducción y la lucha feminista*. Editorial Traficantes de Sueños.

Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. En U. Flick, *Introducción a la investigación cualitativa* (págs. 15-29). Madrid: Morata.

Fernández-Macías, E., Bisello, M., & Sostero, M. (2020). *Teleworkability and the COVID-19 crisis: A new digital divide?* JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology No. 2020/05. European Commission, Joint Research Centre. <https://www.econstor.eu/handle/10419/231337>

Felstead, A., & Henseke, G. (2017). *Assessing the growth of remote working and its consequences for the quality of working life*. *New Technology, Work and Employment*, 32(3), 195-212.

Felstead, A., & Henseke, G. (2020). Assessing the growth of remote working and its consequences for effort, well-being and work-life balance. *New Technology, Work and Employment*, 32(3), 195-212. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12171>

Farrer, M. (2020). *Telecommuting in the 21st century: The rise of remote work and the changing landscape of the workforce*. *Journal of Technology in Society*, 18(3), 56–71. <https://doi.org/10.1016/j.jts.2020.01.002>

Fundación SOL. (2020). *Sobre empleo y migración: precarización, inestabilidad y bajos salarios*. Fundación SOL. Available at: <https://fundacionsol.cl>

Frayne, D. (2015). *The refusal of work: The theory and practice of resistance to work*. Zed Books.

Fundación Chile. (2020). *La calidad educativa y su impacto en la inserción laboral de los jóvenes en Chile*. Fundación Chile. <https://www.fundacionchile.org>

García, M., Pérez, L., & Torres, J. (2020). *Acceso desigual a tecnologías y productividad en el teletrabajo*. Editorial Digital.

Gómez López, R. V. (2023). Educación superior, ambientes virtuales de aprendizaje y pandemia por COVID-19 en Chile. *Ducere. Revista de Investigación Educativa*, 2(1), e202305. <https://doi.org/10.61303/2735668X.v2i1.36>

González, A. (2022). *La evolución del teletrabajo y las necesidades futuras*. Editorial Académica.

González, M. (2022). *Teletrabajo y competencias digitales: una guía para la adaptación organizacional*. Editorial Académica.

Golden, T. D., & Gajendran, R. S. (2019). Analizando el papel del trabajo de un teletrabajador en su desempeño: examinando la complejidad del trabajo, la

resolución de problemas, la interdependencia y el apoyo social. *Revista de Negocios y Psicología*, 34(1), 55-69. <https://doi.org/10.1007/s10869-018-9530-4>

Global Workplace Analytics. (2023). "The Advantages and Disadvantages of Telecommuting: An In-Depth Analysis."

Grohmann, R. (2021). Trabalho digital: o papel organizador da comunicação. *Comunicação, Mídia e Consumo*, 18(51), 166-185. <https://doi.org/10.18568/cmc.v18i51.2279>

Gorz, A. (2017). La filosofía de la tecnología. *Redes*, 23(45), 15-48.

Gutiérrez, F. (2019). Presentismo laboral y su impacto en la productividad en empresas chilenas.

G. Standing. (2016). *The Corruption of Capitalism: Why Rentiers Thrive and Work Does Not Pay*. Londres, Biteback.

Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2021). *Remote work and emotional exhaustion: Challenges of balancing productivity and personal well-being*. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1524–1536. <https://doi.org/10.1037/apl0000386>

Gregg, M. (2011). *Presence bleed: Performing professionalism online*. *Journal of Media & Culture Studies*, 25(2), 82-98.

Gil Flores, J. (1999). *La investigación cualitativa: Una introducción a los métodos y técnicas*. Ediciones Morata.

García, J. (2004). *La investigación cualitativa: Reflexiones metodológicas y estrategias*. Editorial La Muralla.

Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2011). *Work-family balance: A review and extension of the literature*. In *Handbook of industrial, work and organizational psychology*, 3, 165-183. SAGE Publications.

- Gorz, A. (2001). *La sociedad industrial y el trabajo* (Vol. 1). Ediciones Akal.
- Heiss, C. (2020). *CHILE: ENTRE EL ESTALLIDO SOCIAL Y LA PANDEMIA*. Madrid.
- Hernández, R., & López, S. (2021). Comunicación y colaboración en entornos de teletrabajo. *Revista de Comunicación y Tecnología*.
- Huws, U., Spencer, N., Syrdal, D., & Holts, K. (2018). *Work in the European Gig Economy*. Bruselas, Bélgica: FEPS-Foundation for European Progressive Studies.
- HUWS, U. (2014). *Labor in the Global Digital Economy*. Nueva York: Monthly Review Press.
- Harris, M. (2023). *Digital ergonomics: Challenges in remote work environments*. *Ergonomics in Practice*, 15(2), 123–138. <https://doi.org/10.1016/j.ergon.2023.02.003>
- Harvey, D. (2014). *Seventeen Contradictions and the End of Capitalism*. Oxford University Press.
- Havriluk, V. (2020). *Teleworking: A global perspective*. *Journal of Modern Work*, 18(3), 45-60.
- Herrera, R. (2021). *Trabajo, teletrabajo y salud mental en el contexto COVID-19*. Recuperado de <https://www.scielo.org>
- Harvard Business Review. (2021). *The hidden costs of working from home: How the lack of ergonomic furniture impacts teleworkers*. Harvard Business Review. <https://hbr.org>
- Hochschild, A. R. (2016). *The second shift: Working families and the revolution at home*. Penguin Books.

Indeed. (2021). *Remote work trends*.

Indeed. (2021). *Estudio sobre el incremento del trabajo remoto a nivel global*.
Indeed.

ILO. (2021). *Promoting fair and safe working environments*. International Labour Organization.

Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral. (2020). *Estudio sobre el impacto emocional del teletrabajo en los empleados durante la pandemia de COVID-19*. Santiago: ISBL.

Instituto Nacional de Estadísticas (INE). (2017). *Encuesta Casen 2017: Resultados preliminares*. Santiago de Chile.

Instituto Nacional de Estadísticas (INE). (2020). *Informe de empleo informal en Chile durante la pandemia de COVID-19*. Santiago de Chile.

Instituto Nacional de Estadísticas (INE). (2021). *Boletín de empleo informal: Segundo semestre 2021*. Santiago de Chile.

International Labour Organization (ILO). (2020). *Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond: A practical guide*. Ginebra: ILO.

Julián, D. (2014). *Bases del modelo de valoración precario en Chile. Acercamientos desde la política laboral y la cultura del trabajo*.

Julián, D. (2020). *Precariedad como gobierno de la pandemia: La experiencia de la precariedad laboral en Chile*.

Kvale, S. (2011). *Problemas epistemológicos de la entrevista*. En S. Kvale, *Las entrevistas en investigación cualitativa* (págs. 34-44). Madrid: Ediciones Morata.

Kelly, J., & Oakes, L. (2020). *Telework and control: Examining surveillance and job strain*. *Journal of Labor Studies*, 45(2), 134-148.

Lam Peña, R. (2021). *Trabajo decente, teletrabajo y precariedad laboral: Los efectos de una pandemia*. Revista Jurídica del Trabajo, 18(459), 185-210.

Lam Peña, R. (2021). *Trabajo decente, teletrabajo y precariedad laboral: los efectos de una pandemia*. Revista Jurídica Del Trabajo, 2 (4), 458–479.
<http://revistajuridicadeltrabajo.com/index.php/rjt/article/view/61>

Ladders. (2021). *The future of remote work in North América*. Recuperado de [URL de Ladders].

Ladders. (2021). *Proyecciones del teletrabajo en América del Norte*. Ladders.

Ledea, *Teletrabajo decente: el derecho a la seguridad y la salud como pilar fundamental. Una mirada en América Latina*. Facultad de Derecho, Universidad de La Habana.

Lorey, I. (2016). *Estado de inseguridad: Gobernar la precariedad*. Madrid: Traficante de sueños.

Lyon, D. (2001). *Surveillance society: Monitoring everyday life*. Open University Press.

Martínez, P. (2019). *Desafíos de la supervisión remota y evaluación del desempeño laboral*. Editorial Laboral.

Muñoz, J., & Paredes, S. (2021). *Comunicación virtual y trabajo remoto en Chile: Retos y oportunidades*. Revista de Comunicación Empresarial, 12(1), 39-52.

Muñoz, L., & Paredes, S. (2021). *Comunicación y colaboración en entornos de teletrabajo: Desafíos y oportunidades en Chile*.

Meyer, F. (2019). *La legislación laboral en Chile y la precarización laboral: Un análisis de la flexibilización del empleo y los contratos temporales*. Editorial Jurídica Chilena.

- Morin, E. (1995). *Introducción al pensamiento complejo*. Editorial Gedisa.
- Nilles, J. M. (1975). *Telecommuting: A new way of working*. *Journal of Communication Research*, 25(2), 28-35.
- Navarro, J. (2017). *El teletrabajo como respuesta a los cambios en las estructuras laborales y sociales*. Editorial ABC.
- Negri, A., & Hardt, M. (2004). *Multitud: Guerra y democracia en la era del imperio*. Editorial Cambridge University Press.
- Pérez, E., Bastida Escamilla, E., & Castillo Soto, M. (2022). Factores de satisfacción laboral en tiempos de crisis económica. Una revisión sistemática. *Visión de futuro*, 26(2), 1-21.
- Organización Internacional del Trabajo. (2011). *Manual de buenas prácticas en teletrabajo*. Ed. Oficina Internacional del Trabajo; Buenos Aires.
- OIT (2016). *Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros*. Documento Temático para el Foro de diálogo mundial sobre las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de TIC y financieros (Ginebra, 24-26 de octubre de 2016), Oficina Internacional del Trabajo, Departamento de Actividades Sectoriales, Ginebra.
- OIT (2017). *Working anytime, anywhere: the effects on the world of work*. Publications Office of the European Union; Luxembourg.
- OIT (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella: Guía práctica*. Ed. Organización Internacional del Trabajo; Ginebra.
- OIT (2020a). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica*. Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf.

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

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

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

Oakes, L. (2020). *Surveillance in teleworking environments: A critical analysis*. Journal of Digital Labor Studies, 5(2), 112-120. <https://doi.org/10.1177/215626012093022>

Ortí, A. (1998). *El proceso de investigación cualitativa: Estrategias y herramientas*. Editorial Graó.

Oakman, J. (2020). *The impact of working from home on health and well-being: A systematic review*. International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(18), 2020. <https://doi.org/10.3390/ijerph17186618>

Quecedo, R., & Carlos, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. Revista de Psicodidáctica. En R. Quecedo, & C. Carlos, Introducción a la metodología de investigación cualitativa. Revista de Psicodidáctica (págs. 5-39).

Rojas, M. (2020). *Desconfianza y control en la cultura empresarial chilena: Implicaciones para el teletrabajo*.

Rodríguez, J. M. (2017). Las transformaciones tecnológicas y sus desafíos para el empleo, las relaciones laborales y la identificación de la demanda de cualificaciones.

Rehner, Johannes & Rodríguez Leiva, Sebastián & Fuentes, Luis. (2023). Impacto de la pandemia del COVID-19 en la precariedad laboral y en la percepción de los trabajadores sobre sus condiciones de empleo.

Ruiz, J. R. (2009). Análisis sociológico del discurso: métodos y lógicas.

SOCIAL RESEARCH.

Standing, G. (15 de mayo de 2018). *El precariado bajo el capitalismo*.

Sisto, V. (2009). Cambios en el trabajo, identidad e inclusión social en Chile: Desafíos para la inclusión. *Revista Universum*, 192-216.

Sisto, V., & Fardella, C. (2008). *Research Gate*.

Soto, Á. (2008). *Flexibilidad Laboral y Subjetividades: Hacia una comprensión psicosocial del empleo contemporáneo*. Santiago: LOM Ediciones.

Standing, G. (2011). *The Precariat: The New Dangerous Class*. London: Bloomsbury, 198 pp.

Soto, C., & Fernández, R. (2019). Infraestructura tecnológica y brechas digitales en Chile: Un análisis de la situación actual.

Soto, T., Vera, C., Fuenzalida, J., Díaz, R., & Darville, P. (2018). *Teletrabajo en el Estado de Chile: Efectos y desafíos para su diseño e implementación*. Serie Centro de Sistemas Públicos (CSP) N°16.

Sennet, R. (1998). El idioma corporativista. En R. Sennet, *La corrosión del carácter* (págs. 93-98). Barcelona: Anagrama.

Sennett, R. (2006). *La corrosión del carácter: Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Editorial Anagrama.

Srnicek, N. (2017). *Platform capitalism*. Polity.

Schiff, F. (1979). Trabajar desde casa puede ahorrar gasolina. *The Washington Post*. Recuperado de <https://www.washingtonpost.com>

Señoret, A. (2022). Precariedad laboral: un cuento de nunca acabar. *El Mostrador*. Recuperado de <https://www.elmostrador.cl/>

Tunal Santiago, G. (2012). Reflexiones en torno a los análisis sobre el teletrabajo. *Trabajo y Sociedad*, N° 19, invierno 2012, pp. 35.

Tejero, P., & Bolívar, C. (2021). La relación entre el teletrabajo, la salud mental y la productividad: Impactos del confinamiento por la pandemia. Editorial Universitaria.

Tremblay, D.-G., & Thompson, M. (2012). *The role of flexible work arrangements in enhancing work–life balance: A study of employee attitudes and organizational outcomes*. *Journal of Management*, 28(3), 56-78.

Tacoronte, D., & Falcón, M. (2014). *El impacto del teletrabajo en la reducción de costos laborales y de infraestructura*. *Revista de Estudios Laborales*, 23(4), 45-58.

Universidad de Chile. (2022). *Salud mental laboral en un contexto de trabajo bajo presión*. Universidad de Chile. Recuperado de <https://uchile.cl/u186305>

Vasilachis, I. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Gedisa.

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.

Zuboff, S. (2019). *The age of surveillance capitalism: The fight for a human future at the new frontier of power*. PublicAffairs.

ANEXOS

1. Historia y antecedentes de la empresa

<https://www.alarcon.cl/alarcon/PresentacionJAR.ppsx>

2. Pauta de entrevista

Guía de Entrevista para la Tesis: Efectos del Teletrabajo en la Precarización Laboral de los y las trabajadoras de la empresa Aduanera JAR

Introducción

- Saludo y presentación: Agradecer al entrevistado por su tiempo y explicar el propósito de la entrevista.
- Explicación del consentimiento informado: Asegurarse de que el entrevistado entienda y acepte participar voluntariamente, garantizando la confidencialidad.
- Breve contextualización: Mencionar que la entrevista se centrará en su experiencia con el teletrabajo durante y después de la pandemia.

Datos sociodemográficos

Edad:

Género:

Escolaridad:

Lugar de residencia:

Cargo actual en la empresa:

Personas a su cargo (niños, niñas, personas en situación de discapacidad, mayores en situación de dependencia):

Sección 1:

Condiciones laborales

- ¿Cómo fue su transición al teletrabajo al inicio de la pandemia?, tuvo que firmar un nuevo contrato?
- ¿Cómo evalúa sus condiciones laborales antes y después de la pandemia?
- ¿Qué cambios observó en sus tareas diarias y responsabilidades producto de la implementación del teletrabajo?
- ¿Ha sentido que el teletrabajo ha mejorado sus condiciones laborales?
- ¿Ha habido cambios en la seguridad laboral, estabilidad de empleo o beneficios laborales durante el teletrabajo?
- ¿Ha sentido que su trabajo se ha vuelto más inestable o precario desde la implementación del teletrabajo?
- ¿Cómo describiría su sensación de seguridad laboral desde que comenzó el teletrabajo?
- ¿Cuál es su tipo de contrato laboral?
- ¿Cuántos años lleva en la empresa?

Recursos y soporte

- ¿La empresa le proporcionó los recursos necesarios para trabajar desde casa (equipos, software, apoyo técnico, etc.)?
- ¿Recibió algún tipo de formación o apoyo para adaptarse al teletrabajo?

Flexibilidad y control

- Cuénteme, ¿cómo es un día cotidiano con teletrabajo?, sus horarios de colación, descansos, etc. ¿cómo organiza el tiempo?, ¿cómo le controlan el horario laboral?
- ¿Cuán flexible es su régimen laboral?
- ¿Siente que el teletrabajo le ha permitido tener más control sobre su jornada laboral?
- ¿Ha experimentado alguna dificultad en separar el trabajo de su vida personal?

Sección 2:

Percepción de bienestar

- ¿Cómo describiría su bienestar emocional y mental durante el periodo de teletrabajo?
- ¿Qué cambios ha notado en su salud física y mental desde que comenzó a teletrabajar?
- ¿Ha sentido estrés, ansiedad o soledad relacionados con el teletrabajo? Si es así, ¿Cómo lo ha manejado?
- En general, ¿qué impactos positivos o negativos ha tenido el teletrabajo en su bienestar?

Equilibrio vida-trabajo:

- ¿Cuál es su rutina diaria de trabajo?
- ¿Cómo ha afectado el teletrabajo su vida fuera del trabajo, especialmente en términos de tiempo personal, responsabilidades familiares, y vida social?
- ¿Siente que el teletrabajo ha alterado la manera en que maneja su vida cotidiana?
- ¿Qué cambios ha tenido que hacer en las rutinas domésticas o de cuidados?

Sentimientos de aislamiento:

- ¿Cómo ha afectado el teletrabajo su relación con sus compañeros de trabajo y superiores?
- ¿Ha sentido un aumento en el aislamiento o en la desconexión social desde que trabaja desde su hogar?

Remuneración

- ¿Considera que la remuneración económica que recibe por parte de la empresa es suficiente para cubrir sus necesidades básicas y proporcionar un nivel adecuado de bienestar para usted y su familia?
- ¿Cree que su salario actual refleja de manera justa las responsabilidades y la carga de trabajo que ha tenido durante el teletrabajo?

Evaluación

- ¿Cómo se mide y controla su productividad en el contexto del teletrabajo? ¿Qué métodos o herramientas utiliza la empresa para evaluar su desempeño?
- ¿Han cambiado los criterios de evaluación de su rendimiento desde la implementación del teletrabajo? ¿Siente que estas evaluaciones son justas y reflejan adecuadamente su trabajo?
- ¿Cómo ha impactado el teletrabajo en la gestión de su horario laboral? ¿Ha experimentado cambios en la flexibilidad o rigidez de sus horarios?
- ¿Cómo se ha adaptado el control de horario y la supervisión de su trabajo durante la pandemia? ¿Siente que el teletrabajo ha afectado la transparencia y efectividad en la evaluación de su desempeño?

Sección final

Actualidad

- En comparación con el inicio de la pandemia, ¿Ha percibido mejoras o deterioros en sus condiciones laborales actuales debido al teletrabajo?
- ¿Cómo ve su futuro laboral si el teletrabajo continúa siendo una opción en la empresa?

Cierre de la Entrevista:

- Reflexión final: Preguntar al entrevistado si hay algún otro aspecto relacionado con las preguntas realizadas que desee compartir.
- Agradecimiento: Agradecer nuevamente al entrevistado por su participación y asegurarle que se mantendrá informado sobre los resultados de la investigación.

3.Consentimiento informado

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

Estimad@:

Usted ha sido invitad@ a participar en la tesis “De la Pandemia a la actualidad: Efectos del Teletrabajo en la Precarización Laboral de los y las trabajadoras de la empresa Aduanera JAR.”, a cargo de Byron Muga Muñoz, tesista de la carrera de Sociología de la Universidad de Playa Ancha.

Este es un formulario de consentimiento informado, que tiene como objetivo entregar toda la información que Ud. necesite decidir si desea participar o no en esta investigación. Byron Muga Muñoz, investigador responsable del estudio, hablará con usted para explicarle en qué consiste la investigación, pudiendo usted realizar todas las preguntas que desee al respecto en cualquier momento antes de tomar una decisión. Si usted está de acuerdo en participar se le pedirá que firme este formulario de consentimiento y se le entregará una copia de este documento.

El objetivo de este estudio es comprender los efectos de la implementación del teletrabajo desde el contexto de la pandemia por COVID-19 hasta la actualidad en las condiciones laborales, la calidad de vida, y el bienestar de los trabajadores de la empresa Aduanera JAR. A través de esta investigación, se busca analizar cómo el teletrabajo ha modificado las condiciones laborales, cómo ha impactado en la percepción de bienestar de los empleados, y sus efectos, especialmente en la salud física y mental de los trabajadores.

Por medio de este documento, se le solicita su participación en este estudio, considerando sus experiencias y percepciones sobre el teletrabajo en la empresa Aduanera JAR, los cambios en sus condiciones laborales, y los efectos en su bienestar y calidad de vida. Su participación es voluntaria y consistirá en responder preguntas sobre su experiencia con el teletrabajo desde la pandemia hasta el momento.

Se le pedirá que haga referencia a temas relacionados con las modificaciones en sus condiciones laborales, su percepción de bienestar, los desafíos que ha enfrentado durante el teletrabajo, y cualquier impacto en su salud física y mental. La actividad tendrá una duración aproximadamente de 1 hora y se realizará vía Google Meet o presencial.

Su participación en esta investigación no implica riesgos.

Si usted no desea participar esto no implicará sanción alguna. Usted tiene el derecho de negarse a responder preguntas concretas, y puede optar por retirarse de este estudio en cualquier momento. Su privacidad será protegida, pues la información recogida estará protegida en archivos personales del investigador responsable Byron Muga Muñoz, asimismo se usarán seudónimos si usted lo desea. Usted tendrá derecho a la corrección de su información personal sea por error u omisión y a presentar objeciones si lo desea.

Usted se beneficiará directa, o bien sólo indirectamente porque la información recabada a partir de su participación será de utilidad para comprender los efectos de la implementación del teletrabajo desde el contexto de la pandemia de COVID-19 hasta la actualidad en las condiciones laborales, la calidad de vida, y el bienestar de los trabajadores de la empresa Aduanera JAR.

Su participación en este estudio no implica costos ni tampoco recibirá pago por su participación.

Se hará un registro, ya sea auditivo o audiovisual de la entrevista.

Si usted desea se le entregará un informe con los resultados obtenidos una vez finalizada la investigación.

Los resultados del estudio serán utilizados con fines científicos, para la realización de una tesis de pregrado.

Si tiene dudas o consultas respecto de la participación en este estudio puede contactar al investigador responsable: Byron Muga Muñoz, estudiante tesista de la carrera de Sociología de la Universidad de Playa Ancha.

Sus datos de contacto son: Teléfono: +56 9 95144033, Correo electrónico: byron.muga@alumnos.upla.cl.

Para más consultas puede contactar con la profesora guía de tesis: Maribel Ramos Hernández, académica de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Playa Ancha. Sus datos de contacto son los siguientes: Avenida Playa Ancha 850, oficina 225, teléfono celular: +56 9 76850279, correo electrónico: maribel.ramos@upla.cl.

Quedando en claro los objetivos del estudio, la explicitación de mi participación, posibles riesgos y beneficios (en caso de haberlos), confidencialidad y aclaración de la información, acepto voluntariamente participar en este estudio.

ACTA DE CONSENTIMIENTO

Yo,.....,

Rut/pasaporte.....,

He leído y discutido la información anterior con la investigadora responsable del estudio y mis preguntas han sido respondidas adecuadamente. Se me ha aclarado que puedo realizar preguntas en cualquier momento de la investigación.

Se me ha informado el objetivo del estudio, los procedimientos y actividades que implica este estudio y los posibles riesgos y beneficios (en caso de haberlos).

Se me ha informado que mi participación es voluntaria y que podré renunciar en cualquier momento, sin causa y sin consecuencia alguna.

Si durante el transcurso de la investigación, surge información relevante para continuar participando en el estudio, el investigador deberá entregar esta información.

He sido informado/a y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos o educativos.

Si durante el transcurso de la investigación me surgen dudas respecto a la investigación o sobre mi participación en el estudio puedo contactar con el Investigador Responsable: Byron Muga Muñoz, Tesista de la Universidad de Playa Ancha. Teléfono: +56 9 95144033, Correo electrónico: byron.muga@alumnos.upla.cl

Declaro estar libre de presión para decidir mi participación en el estudio.

Acepto participar en el estudio titulado Recibiré una copia firmada y fechada de este consentimiento.

Nombre y Firma de la persona		Nombre y Firma del Investigador responsable Byron Muga Muñoz
-------------------------------------	--	--

Fecha:

4. Transcripción de entrevista

Entrevista número 7

Entrevistador: Bueno luego de explicarle todo lo relacionado al consentimiento informado voy a realizar las preguntas correspondientes, partiendo por su edad.

Entrevistado 7: 25 años

Entrevistador: Ya, su género

Entrevistado 7: Masculino

Entrevistador: Ya, su nivel de escolaridad

Entrevistado 7: Universitario

Entrevistador: Ya, su lugar de residencia

Entrevistado 7: Santiago

Entrevistador: Su cargo dentro de la empresa

Entrevistado 7: Ejecutivo de importación

Entrevistador: Bien, y tiene personas a su cargo como niño, niña o personas en situación de discapacidad.

Entrevistado 7: No nadie, aun no tengo hijos

Entrevistado: Bueno, ahora voy a partir con la primera sección de preguntas relacionadas al tema del teletrabajo enfocadas en sus condiciones labores partiendo por ¿Cómo fue su transición al teletrabajo al inicio de la pandemia?, ¿Tuvo que firmar un nuevo contrato?

Entrevistado 7: La verdad fue bastante complicada sobre todo con el tema de pasar todo a digital, además porque mi casa es chica por ende tuve que trabajar desde el comedor, aparte siempre hubo como ese prejuicio de que si en verdad estábamos trabajando o no. Por otro lado, mi jefe como que nos molestaba mucho a veces y con el tema del contrato si tuve que firmar un anexo más que nada para que pasara mi pega a la casa.

Entrevistador: Comprendo y ¿Cómo evalúa sus condiciones laborales antes y después de la pandemia?

Entrevistado 7: Pues la verdad no es tan mala, en la oficina teníamos igual hartas funciones, en cambio en teletrabajo tenemos menos porque pusieron a gente que contestara los teléfonos y cosas así, pero la carga de pega igual es más ahora a veces estoy hasta las 8 sacando un despacho y salimos a las 7 o a veces hasta más tarde.

Entrevistador: Comprendo y ¿Qué cambios observó en sus tareas diarias y responsabilidades producto de la implementación del teletrabajo?

Entrevistado 7: Al principio fue difícil era nuevo y llevaba poco tiempo en la empresa y tuve que empezar a adaptarme a este cambio, mis funciones pasaron todas al tema digital y como no conocía a mucha gente no pedía ayuda aparte la empresa no nos capacito en el tema del teletrabajo, me sentí un poco molesto porque debía tener la impresora, el computador, las hojas y todo en mi comedor aparte que se nos empezaron a dar más despachos y hablar con artos clientes porque no se contrató altiro a la gente que tenía que ver eso.

Entrevistador: Oh entiendo bien complicado la verdad, y dentro de esto mismo ¿Ha sentido que el teletrabajo ha mejorado sus condiciones laborales?

Entrevistado 7: No mucho, pero toco aceptarlo porque la verdad a las finales uno tiene que ver todo, solo no tengo mucho contacto con mis compañeros cómo no tuve mucho tiempo para estar con ellos y hago mi pega y listo las condiciones son más o menos, y con el tema del teletrabajo siento que como todo es más cargado porque como somos una cadena logística necesitan que uno este constantemente viendo el tema de despachos, cliente y todo.

Entrevistador: Comprendo y dentro de esto mismo ¿Ha habido cambios en la seguridad laboral, estabilidad de empleo o beneficios laborales durante el teletrabajo?

Entrevistado 7: Pucha si, más que nada el tema del bono del transporte, pero supongo que paso a el tema de que te apoyaban un poco con lo del internet, y el tema de la seguridad la verdad es que no, dentro de todo como que nos garantizan un poco eso además que nos hacen contrato al poco tiempo indefinido así que en ese sentido me siento seguro.

Entrevistador: Comprendo y dentro de esto mismo ¿Cómo describiría su sensación de seguridad laboral desde que comenzó el teletrabajo?

Entrevistado 7: Bien la verdad porque a pesar de que me cargaron arto con pega me hicieron contrato como al mes indefinido.

Entrevistador: Comprendo entonces su contrato es indefinido.

Entrevistado 7: Si.

Entrevistador: Comprendo y específicamente ¿Cuántos años lleva en la empresa?

Entrevistado 7: Llevo como 4 años ahora desde que empezó la pandemia un poco antes.

Entrevistador: Comprendo y ¿Ha sentido que su trabajo se ha vuelto más inestable o precario desde la implementación del teletrabajo?

Entrevistado 7: Pues la verdad sí, pero por lo menos se ha mantenido el sueldo.

Entrevistador: Comprendo y pasando ahora con otro tema ¿La empresa le proporcionó los recursos necesarios para trabajar desde casa (equipos, software,

apoyo técnico, etc.)?

Entrevistado 7: Si todo eso la verdad computador, teléfono, tenemos un técnico y todo.

Entrevistador: Comprendo y silla apropiada para trabajar y otras cosas.

Entrevistado: No eso no la verdad si me hubiera gustado porque me dieron artos dolores de espalda e igual para equipar un poco mi casa.

Entrevistador: Y dentro de esto mismo ¿Recibió algún tipo de formación o apoyo para adaptarse al teletrabajo?

Entrevistado 7: No nada, fue de golpe tuve que aprender de todo, solo por eso me costó tanto adaptarme era nuevo y tuve que vérmelas yo, solo aprender y me pedían y me pedían cosas.

Entrevistador: Qué complicado la verdad y ahora partiendo con una sección que habla sobre flexibilidad y control, cuénteme, ¿Cómo es un día cotidiano con teletrabajo?, sus horarios de colación, descansos, etc. ¿Cómo organiza el tiempo?, ¿Cómo le controlan el horario laboral?

Entrevistado 7: El horario a nosotros nos lo controla mediante correo y por WhatsApp y bueno nosotros trabajamos de 9 a 7 pm, la hora de colación puede ser 1 hora entre 1 y 3 pm y bueno organizo el tiempo según la pega.

Entrevistador: Comprendo y ¿Siente que el teletrabajo le ha permitido tener más control sobre su jornada laboral?

Entrevistado 7: La verdad es que si y no porque a veces trabajo arto más pero igual son bien flexible con el tema de los permisos y el lugar de pega.

Entrevistador: Comprendo y ¿Cuán flexible es su régimen laboral?

Entrevistado 7: Bastante flexible pero no sé si siempre eso es bueno porque a veces igual se pasan de confianza con el tema de hablarme a las 8 o 9 de la noche por alguna cosa o llamarme.

Entrevistador: Entiendo y ¿Ha experimentado alguna dificultad en separar el trabajo de su vida personal?

Entrevistado 7: La verdad si porque no tenía el espacio en mi casa para hacer mi

trabajo además que deje de hablar igual arto con mi familia porque como tenía que estar aprendiendo mientras trabajaba me costó arto ordenarme y aprender cómo funcionaba todo en la empresa.

Entrevistador: Comprendo y ahora pasando con su percepción de bienestar ¿Cómo describiría su bienestar emocional y mental durante el periodo de teletrabajo?

Entrevistado 7: La verdad pase momentos difíciles porque por ejemplo se me caía el internet cuando trabajaba en el comedor y yo veía que tenía que terminar algo y me presionaban y no podía terminar aparte no podía tener tanto rato mis cosas arriba y fue muy agotador, la verdad siento que todo paso muy rápido y por eso pasaba estresado de suerte que tenía el apoyo de mi familia al menos sino no se hubiera estado peor.

Entrevistador: Comprendo y ¿Qué cambios ha notado en su salud física y mental desde que comenzó a teletrabajar?

Entrevistado 7: Sinceramente me estresaba mucho porque me sentía como menos porque como que todos se adaptaron entre comillas bien y a mí me costó mucho y siempre fui de las personas que le gusta hacer las cosas bien adelantadas y porque a veces me quedaba hasta tarde avanzando y aprendiendo

a ocupar plantillas o cosas o cambios que se han hecho con el tema de comercio exterior.

Entrevistador: Comprendo y ¿Ha sentido estrés, ansiedad o soledad relacionados con el teletrabajo? Si es así, ¿Cómo lo ha manejado?

Entrevistado 7: Si la verdad como le contaba sentí arto estrés y soledad porque cómo era nuevo no conocía a nadie y justo nos fuimos todos para la casa además de que el no saber hacer cosas me daba más estrés y pucha como lo controle fue más que nada apoyándome en mis viejos, mi mama me apoyo arto y mi papa me dijo que si quería podía salirme igual, pero me daba cosa porque sentía que, dentro de todo, la empresa me dio la oportunidad y me hizo contrato y todo.

Entrevistador: Comprendo y en general, ¿Qué impactos positivos o negativos ha tenido el teletrabajo en su bienestar?

Entrevistado 7: Tiene cosas buenas y malas, me dio más flexibilidad con el tema de los permisos, pero el horario siguió igual y lo negativo pucha todo lo que te conté.

Entrevistador: Si entiendo y ¿Cuál es su rutina diaria de trabajo?

Entrevistado 7: Bueno yo me levanto a las 8 para tomar desayuno y aproximadamente a eso de las 2 almuerzo con mi mama y me tomo mi hora de colación y ya después salgo a las 7.

Entrevistador: Entiendo y pasando a otro tema ¿Cómo ha afectado el teletrabajo su vida fuera del trabajo, especialmente en términos de tiempo personal, responsabilidades familiares, y vida social?

Entrevistado 7: Si mucho porque yo ya no salgo, comparto con mi pura familia más que nada además ya dejé de juntarme con muchos amigos porque igual la pega es bien demandante y con mis colegas nunca pude tener mucho contacto cómo no los conozco bien y cuando llegue entramos a teletrabajo.

Entrevistador: Comprendo y ¿Siente que el teletrabajo ha alterado la manera en que maneja su vida cotidiana? sumado a esto ¿Qué cambios ha tenido que hacer en las rutinas domésticas o de cuidados?

Entrevistado 7: Cambios en mi rutina la verdad si un poco por ejemplo el tema de las compras y otras cosas ahora se me facilitan y ahora veo más a mi familia, pero por ejemplo con mis amigos ahora nada nos vemos super poco y el tema de la limpieza se encarga mi mama.

Entrevistador: Comprendo y pasando a otro tema ¿Cómo ha afectado el teletrabajo su relación con sus compañeros de trabajo y superiores?

Entrevistado 7: Pues la verdad arto porque nos distanciamos, yo no los conozco mucho la verdad más que nada hablamos de temas de pega y mis superiores pucha la verdad a veces como que creen que no hago mi pega o cosas así me hablan más que nada cuando me retraso en algo.

Entrevistador: Y dentro de esto mismo ¿Ha sentido un aumento en el

aislamiento o en la desconexión social desde que trabaja desde su hogar?

Entrevistado 7: La verdad es que si porque solo hablo con mi familia tengo poca relación ahora con mis amigos, la verdad me pego fuerte el cambio a la vida adulta, ahora hablo más con gente online pero no es lo mismo siento que me aleje mucho de mis amigos.

Entrevistador: Comprendo y pasando al apartado de sobre remuneración

¿Considera que la remuneración económica que recibe por parte de la empresa es suficiente para cubrir sus necesidades básicas y proporcionar un nivel adecuado de bienestar para usted y su familia?

Entrevistado 7: Pucha la verdad el sueldo si me alcanza, pero más que nada porque vivo con mis papas, pero se lo asoció al tema de que aun soy muy nuevo quizá con el tiempo mi sueldo suba, igual soy afortunado porque gano y no gasto mucho.

Entrevistador: Comprendo y ¿Cree que su salario actual refleja de manera justa las responsabilidades y la carga de trabajo que ha tenido durante el teletrabajo?

Entrevistado 7: Eso no la verdad, porque igual siento que nos cargan arto con pega y podrían pagar un poco mejor la verdad y además que igual tenemos harta responsabilidad sobre todo con el tema de atender clientes.

Entrevistador: Comprendo y ahora pasando con la sección sobre Evaluación partiendo por ¿Cómo se mide y controla su productividad en el contexto del teletrabajo? ¿Qué métodos o herramientas utiliza la empresa para evaluar su desempeño?

Entrevistado 7: Bueno a nosotros nos evalúan más por fallos e igual nos echan la bronca si cometemos muchos o nos atrasamos en sacar despachos.

Entrevistador: ¿Han cambiado los criterios de evaluación de su rendimiento desde la implementación del teletrabajo? ¿Siente que estas evaluaciones son justas y reflejan adecuadamente su trabajo?

Entrevistado 7; La verdad es que los criterios no cambiaron eso si la manera que nos evalúan es un poco injusta porque a veces hay problemas que no es culpa de nosotros e igual nos retan además que siempre está ese prejuicio si estaremos o

no trabajando en el horario de pega.

Entrevistador: Comprendo y ¿Cómo ha impactado el teletrabajo en la gestión de su horario laboral? ¿Ha experimentado cambios en la flexibilidad o rigidez de sus horarios?

Entrevistado 7: Flexibilidad más que nada en el tema de los permisos, pero el horario sigue igual.

Entrevistador: Comprendo y ¿Cómo se ha adaptado el control de horario y la supervisión de su trabajo durante la pandemia? ¿Siente que el teletrabajo ha afectado la transparencia y efectividad en la evaluación de su desempeño?

Entrevistado 7: Nada, nos controlan más que nada con el tema de los correos y el grupo de WhatsApp y como le decía cambio eso porque a veces siento que tienen desconfianza si estoy haciendo mi pega o no.

Entrevistador: Comprendo y pasando con las últimas dos preguntas respecto a actualidad en comparación con el inicio de la pandemia, ¿Ha percibido mejoras o deterioros en sus condiciones laborales actuales debido al teletrabajo?

Entrevistado 7: La verdad es que se deterioraron, porque me gustaría haber aprendido más en la presencialidad y algunas se mantuvieron con el tema de los bonos para ayuda a pagar el internet y otras cosas.

Entrevistador: Comprendo y pasando con la pregunta final ¿Cómo ve su futuro laboral si el teletrabajo continúa siendo una opción en la empresa?

Entrevistado 7: La verdad es que me gustaría seguir en la empresa si sigue el teletrabajo, pero me gustaría que implementaran una modalidad mixta para poder recurrir a alguien si tengo algún problema o algo así pero dentro de todo sí seguiría en la empresa.

Entrevistador: Comprendo, bueno con esto ya damos por finalizada la entrevista muchas gracias por brindarme su testimonio fue un gusto hablar con usted espero que en el futuro podamos seguir en contacto.

Entrevistado 7: De nada un gusto también hablar contigo.