



28 de Abril 2020

## Organización del trabajo en tiempos de crisis sanitaria

Sin duda alguna, la situación actual de pandemia que estamos viviendo en el mundo y sus medidas, han generado una gran transformación en todos los ámbitos de nuestras vidas.

Un ámbito que se ve fuertemente impactado es el trabajo. Por un lado, muchos trabajadores y trabajadoras han debido quedarse en sus casas dadas las medidas sanitarias y, a través de los medios tecnológicos que dispongan, ejecutar las tareas que implica la función que desempeñan y, además, ciertas actividades económicas se han visto sobre exigidas y, por ende, mayormente expuestas, como es el rubro de la salud.

La Ergonomía y los ergónomos, tenemos la responsabilidad de contribuir a la concepción, planificación y evaluación de las tareas, trabajos, productos, organizaciones y entornos de los sistemas de trabajo para hacerlos compatibles con las necesidades, capacidades y limitaciones de las personas (IEA, 2000). Por esto, la Sociedad Chilena de Ergonomía quiere reflexionar y entregar algunas recomendaciones necesarias, hoy más que nunca, respecto a cómo se está desarrollando el trabajo en nuestro país, en condiciones de pandemia (crisis) a modo de orientar y prevenir a la población.

### **Teletrabajo**

La Ley N°21.220, reciente y rápidamente promulgada (01/04/2020), denomina trabajo a distancia: *“aquel en el que el trabajador presta sus servicios, total o parcialmente, desde su domicilio u otro lugar o lugares distintos de los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa, e indica que se denominará teletrabajo si los servicios son prestados mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones o si tales servicios deben reportarse mediante estos medios (Art. 152-G)”*.

Así mismo, en el artículo 152-H se indica que, *“las partes deberán determinar el lugar donde el trabajador prestará los servicios, que podrá ser el domicilio del trabajador u otro sitio determinado. Con todo, si los servicios, por su naturaleza, fueran susceptibles de prestarse en distintos lugares, podrán acordar que el trabajador elija libremente dónde ejercerá sus funciones”*.

Por otra parte, el artículo 152- L establece que, *“los equipos, las herramientas y los materiales para el trabajo a distancia o para el teletrabajo, incluidos los elementos*

*de protección personal, deberán ser proporcionados por el empleador al trabajador, y este último no podrá ser obligado a utilizar elementos de su propiedad. Igualmente, los costos de operación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos serán siempre de cargo del empleador.”.*

Dadas estas definiciones, es posible afirmar que lo que están experimentando muchas personas trabajando desde sus casas en nuestro país, no es precisamente teletrabajo tal como está concebido. La situación ha obligado a muchas personas a asumir el trabajo con los medios que disponen y en sus condiciones particulares de vida, en una situación de pandemia. Además, **el “teletrabajo” se instaló sin ninguna posibilidad ni tiempo de adaptación para las personas y familias.**

Desde el punto de vista físico y ambiental, las personas se han debido situar en sus hogares, en el lugar que puedan (cama, mesa de cocina, comedor, escritorio en la mejor de las condiciones), utilizando las sillas con que cuenten y dentro de las limitaciones de espacio determinadas por la vivienda. Probablemente, existirán distracciones y ruido constante por la presencia de otros miembros de la familia y sus actividades; vecinos que están en la misma situación, e incluso habrá que trabajar con los olores propios de la cocina a ciertas horas del día.

Desde el punto de vista organizacional, (punto muy complejo), se debe compatibilizar el tiempo de trabajo con las atenciones a los hijos y familiares (que también están en casa en cuarentena), las labores propias del hogar (aseo, alimentación, compras, etc.) con la organización y exigencias del trabajo mismo, que implican un alto incremento de reuniones, comunicaciones telefónicas y respuesta a correos electrónicos. En esto, y dados los estereotipos de género, lamentablemente aún muy comunes en nuestra sociedad, es muy probable que en ciertos grupos familiares las mujeres estén viviendo una mayor sobrecarga.

Desde el punto de vista mental-cognitivo, hay un aumento de las exigencias propias del trabajo. Aprender y adaptarse a nuevas aplicaciones computacionales y nuevas plataformas en un breve lapso; no contar con la respuesta inmediata de compañeros de trabajo o jefaturas frente a una situación; preguntas y respuestas escritas en vez de orales; crear contenidos y diseñar actividades en línea (en el caso de los profesores, por ejemplo), que deben ser recibidos y entendidos por los interlocutores. Asimismo, sumado a lo anterior es preciso agregar que no todas las personas en Chile cuentan con una conectividad estable y continua a internet, ya sea por la ubicación geográfica de sus hogares, por dificultades de acceso a empresas de servicios de internet, mala calidad del servicio o simplemente por disponibilidad económica, lo que genera dificultades de conexión o que ésta no pueda realizarse, traducándose en mayor tensión y aumento de los periodos de trabajo.

Desde el punto de vista mental-afectivo, a la base, está el temor al contagio personal y de los suyos. Sin duda, el temor a perder el empleo, a la reducción de los ingresos, a no ser capaz y la incertidumbre ante escenarios futuros; son aspectos presentes a nivel emocional, que generan tensión e influyen especialmente en la autoexigencia por rendir en todos los ámbitos simultáneamente.

**Como SOCHERGO, nos preguntamos cual será el impacto que esta situación de “teletrabajo en condición de cuarentena” tendrá en las trabajadoras y trabajadores de nuestro país.**

Mirándolo positivamente, habrá aprendizaje y transformación de muchas prácticas que podrán ser aceptadas e implementadas de manera permanente en el trabajo futuro, ya que la creatividad y la flexibilidad son puestas a prueba a diario, lo que desarrollará competencias y nuevas prácticas.

Por otro lado, el costo personal y familiar dependerá fundamentalmente de determinantes personales, económicos y sociales. Probablemente la salud mental de la población se vea afectada, aumentando los niveles de tensión, ansiedad, cansancio, lo que podría influir en el rendimiento. Asimismo, las relaciones familiares también pueden verse afectadas, donde conductas agresivas pueden aflorar a partir del aumento de la irritabilidad, intolerancia, incertidumbre, y la constante convivencia en espacios reducidos.

Hemos visto en estos días, muchas recomendaciones para el trabajo en casa fundamentalmente orientadas hacia la manera que el trabajador puede organizarse, que son útiles y positivas siempre que se considere que la persona PUEDA efectivamente implementarlas.

El llamado de atención que hacemos hoy es hacia las empresas, públicas y privadas a considerar estos planteamientos que hacemos como SOCHERGO.

**Primero, les instamos a ajustar sus expectativas y moderar las exigencias hacia sus empleados (actualmente en la modalidad de teletrabajo). Lo esperado es que el rendimiento sea menor, que existan más errores y los tiempos de respuesta sean más largos.**

Las empresas deberían procurar dotar de los medios tecnológicos similares a los existentes en las oficinas, fundamentalmente en conectividad y equipamiento.

**El respeto por los tiempos de trabajo y descanso son siempre necesarios, pero en estas condiciones son imprescindibles.** Es importante también considerar, para establecer las exigencias de cumplimiento, las distintas realidades de sus empleados que pueden incidir en que, dadas las condiciones actuales, unos respondan mejor que otros. Por ejemplo, familias monoparentales, presencia de hijos pequeños o adultos mayores enfermos, condiciones sociales adversas, entre otros factores.

Y, por último, muchas empresas pueden entusiasmarse con esta "*prueba obligada*" de trabajo desde la casa y considerar la factibilidad de implementar este sistema en muchos puestos de trabajo de sus organizaciones, lo que por cierto puede traspasar una serie de costos a las familias. Consecuentemente, lo que corresponde es evaluar en forma seria, informada, técnica e idóneamente asesorada, su factibilidad, considerando TODOS los costos y beneficios para la organización, lo que incluye a sus colaboradores.

### **Servicios de primera respuesta**

En SOCHERGO estamos conscientes de que el funcionamiento de nuestra vida social requiere que muchos trabajadores continúen con sus labores habituales. Considerando la situación de pandemia, claramente los trabajadores de la salud son un grupo especialmente expuesto, pues se relacionan directamente con personas contagiadas, y por ende tienen una mayor posibilidad de contraer el virus, y

eventualmente contagiar a sus familias. Nuevamente los estereotipos de género se observan en este rubro, donde existe un porcentaje importante de mujeres en labores de cuidado de otros. A esto se suma la alta carga de trabajo debido a la contingencia, el desarrollo de labores en turnos, las bajas de otros trabajadores por contagio, lo que sobrecarga a quienes aún permanecen sanos, la falta de elementos de protección personal, entre otros. Todos estos elementos inciden no sólo en la exigencia física sino también en la exigencia mental, lo que puede derivar en trastornos y/o patologías relacionadas con lo anterior. A esto se suman los casos públicos de discriminación hacia estos profesionales en sus propios domicilios, situación que rechazamos tajantemente.

**Algunas recomendaciones especialmente para los trabajadores de la salud nos parecen importantes de destacar:**

- **Contar con procesos estructurados.** Las listas de verificación estructuradas y los procedimientos estandarizados son herramientas para evitar olvidar pasos, tiempos y la correcta utilización de insumos y equipos. Estos procedimientos son especialmente críticos cuando los trabajadores están bajo presión, ya que pueden aumentar las posibilidades de error. Utilizar preguntas simples y directas y adoptar una regla mnemotécnica como "ABCDE" para iniciar y coordinar una acción. Prácticas como estas facilitarán el proceso cognitivo de recordar el conocimiento técnico en situaciones estresantes.
- **Equipos de protección personal (EPP).** Los trabajadores de la salud, hoy más que nunca, necesitan EPPs seguros y efectivos que estén diseñados de acuerdo con los principios ergonómicos, de tamaño ajustado al usuario, fáciles y cómodos de poner, usar y quitar. El recurso debe gestionarse con un enfoque centralizado para garantizar que todos los que necesitan EPP tengan acceso a ellos. Se requiere capacitación e instrucciones claras para su uso.
- **Soporte psicológico.** Los trabajadores y trabajadoras de la salud en situación crítica directamente involucrados debieran tener la posibilidad de acceder a soporte psicológico en tiempo real y después de que termine la emergencia. Enfrentarse a una situación crítica como ésta es una experiencia traumática y puede conducir al agotamiento y al síndrome de estrés postraumático. Las organizaciones de trabajo deberían otorgar servicios psicológicos a los equipos en todos los niveles.

Otras organizaciones que continúan funcionando son los trabajadores de los servicios esenciales, como supermercados, farmacias, servicios públicos, empresas de delivery, recolectores de residuos, transporte público, por nombrar algunos. Todos estos trabajadores se encuentran en permanente contacto con personas o elementos que podrían ser fuentes de contagio del nuevo coronavirus, sumado a sus riesgos ya habituales.

Frente a esta situación SOCHERGO destaca la importancia de las acciones de participación de los trabajadores en la toma de decisiones respecto al abordaje del trabajo en esta situación, que sabemos es especial. Instamos a levantar información desde las trabajadoras y trabajadores respecto a las problemáticas que presentan tanto en el desarrollo de sus labores como a nivel personal, y también a abrir instancias para recibir desde ellos propuestas de mejora. Estamos convencidos de que los trabajadores pueden y desean contribuir a desarrollar su trabajo de la mejor forma posible. Las empresas deben reconocer las observaciones de sus trabajadores para la continuidad de

los servicios que prestan, y para ello es absolutamente necesario basar esta relación en el respeto de los derechos de las personas trabajadoras: recibir información de los riesgos a los que se exponen, recibir los elementos de protección personal necesarios para realizar sus labores, contar con las condiciones de higiene (tan relevantes en esta situación) y a respetar los tiempos de descanso. Sin este acuerdo base, se verá entorpecido el desarrollo de estas labores tan necesarias para la sociedad.

Como Sociedad Chilena de Ergonomía velamos por el trabajo decente, digno con oportunidades de desarrollo y en donde se respeten los derechos de las personas.