



# ASÍ QUE ESTO ERA TELETRABAJAR

De un día para otro, millones de chilenos se vieron forzados a trasladar sus labores desde sus oficinas hasta sus casas, en medio de la emergencia sanitaria. El Presidente Sebastián Piñera anunció, hace dos semanas, la promulgación del proyecto de ley de teletrabajo, que regulariza algunas condiciones de este nuevo escenario. El cambio no ha sido fácil para algunos, pero otros han aprendido a sobrellevar y valorar este formato. "Sábado" conversó con cuatro profesionales en plena adaptación de sus vidas al trabajo a distancia.

POR MATÍAS SÁNCHEZ JIMÉNEZ

## **A espaldas de Nerea de Ugarte**

—36 años, psicóloga—, dos cuadros de destacadas mujeres decoran la pared de la pieza en que está, en su departamento en Las Condes. Sentada en un sitial, que trasladó desde el living, más una mesa con libros de autoestima y feminismo y un florero, acompañan la escena. A través de una videoconferencia, detalla cómo transformó este lugar en una improvisada consulta.

Está encerrada desde el 15 de marzo, después de haber recibido una llamada del seremi de Salud que la obligó a mantenerse sin contacto con otras personas, ya que una semana antes asistió a un matrimonio donde, posteriormente, uno de los invitados dio positivo en el examen de covid-19.

Antes de su cuarentena obligatoria, su rutina de trabajo era trasladarse desde su departamento hasta su consulta en la misma comuna, la que estaba decorada de manera muy similar a como está hoy en la pieza que se ve a través de la pantalla. Su principal enfoque laboral es psicología con perspectiva de género y terapia en fortalecimiento de autoestima, razón por la que considera esencial el lugar donde recibe a sus pacientes. “Debe ser acogedor, cálido, un espacio donde ellas se puedan desconectar, por lo menos una vez a la semana, de las problemáticas de su hogar, trabajo o vida cotidiana. Es una forma de considerar ese espacio como seguro”, explica, mientras mora a su alrededor.

El 26 de marzo, el Gobierno decretó cuarentena total en las comunas de Lo Barnechea, Vitacura, Las Condes, Providencia, Ñuñoa, Santiago e Independencia, para evitar el aumento de contagios. La medida obligó a varias empresas a habilitar el teletrabajo. No era primera vez. Para el estallido social, muchos empleadores optaron por este

formato durante las semanas más complejas.

La pandemia trajo de vuelta el sistema. La tercera semana de marzo, cuando la cifra de contagiados superaba las mil personas y se registraban cuatro muertos, 72 por ciento de las empresas del país ya trabajaban a distancia, según un estudio de la consultora de recursos humanos Randstand.

En la primera semana de su aislamiento, la psicóloga confiesa que se rehusó a trabajar desde su casa. Una de las razones, explica, era por la proximidad que debe tener con sus pacientes, con las que suele trabajar casos de violencia, maltrato y abuso sexual. “Me frustra no poder abrazarlas o consolarlas cuando lloran, para mí es importante poder tenerlas en ese momento”. Pero cuenta que ellas mismas la empujaron a que ocupara esta modalidad a través de Zoom. “Tengo más de 20 pacientes a la semana, no los puedo abandonar de un día para otro”.

Ya han transcurrido tres semanas desde que Nerea de Ugarte realizó la primera atención desde su habitación. Hoy su opinión sobre la terapia a distancia es otra: “Me di cuenta de que lo pude haber implementado antes. Cuando vuelva todo a la normalidad, dejaré un día a la semana para trabajar con pacientes de esta forma, especialmente para las que son de regiones y del extranjero. Me di cuenta de que es lo más justo”.

Sobre su rutina, explica que ha tratado de mantenerla tal cual como si fuese a trabajar físicamente a su antigua consulta. En las mañanas se ducha, desayuna y se viste formalmente, a excepción de un detalle: “No me pongo zapatos, estoy con pantuflas”, ríe.

Dice que hoy atiende a más mujeres de las que trataba de manera presencial. “Muchas viven en la periferia o fuera de

Santiago; entonces, llegar a la consulta les era imposible. Con este formato, se han visto beneficiadas porque lo hacen desde sus casas”, cuenta la psicóloga, quien, además, pronto estrenará un programa de terapia grupal por Zoom.

Para atenderlas vía remota también improvisó: sobre una pequeña silla, que está encima de una mesa para niños —la que usa su hijo de 3 años para pintar—, ubicó el computador, dejando la cámara a su altura y con el encuadre de este espacio que creó para sus pacientes. Pero detrás de todo, como si fuera una escenografía, hay juguetes

---

“Cuando vuelva todo a la normalidad, dejaré un día a la semana para trabajar con pacientes de esta forma”, dice Nerea de Ugarte.

---

tirados, ropa por lavar y algunos zapatos. “Mi mayor miedo era no poder conectarme con ellas, pero sí se puede. Con la videoconferencia veo si se quiebran al contarme algo, si sonríen o si hacen un gesto de tristeza con alguna pregunta”.

## **Replicar la rutina**

El doctor Miguel Acevedo, director de la Escuela de Medicina de la Universidad Mayor, explica que existen dos tipos de trabajadores que se enfrentan a este teletrabajo imprevisto. El primero es el que ya tenía un acercamiento a este formato,

desde antes del coronavirus, “lo que hace presumir que cuenta con un espacio y herramientas más adaptados”. El segundo es el que siempre estuvo en una oficina, siguiendo una práctica diaria de trabajo, que, además, incluía traslados, caminatas y sociabilidad, “quien se puede ver más afectado”.

Acevedo asegura que uno de los puntos más importantes para este proceso es continuar con las actividades diarias que se tenían desde antes del aislamiento. “Las rutinas cotidianas, sostienen, de buena manera, la salud mental de las personas. No es necesario levantarse a las 6:00 de la mañana, pero sí ducharse, vestirse cómodo, lo que ayudará a enfrentarse de manera más positiva a este cambio”.

Andrea Alarcón —39 años, jueza del Primer Tribunal de Familia de San Miguel— recién esta semana le tomó la importancia a reproducir su antigua rutina. Dice que comenzó su aislamiento en su casa en Providencia, el pasado 18 de marzo, dos días después de que la Corte Suprema decretara que los integrantes del Poder Judicial debían trabajar desde sus casas y la suspensión de todas las audiencias que no son urgentes.

Hasta antes de esa fecha, cuenta la jueza, su día comenzaba a las 8:30 de la mañana con diez audiencias seguidas, las que se extendían hasta las dos de la tarde. Luego, continuaba con funciones más administrativas hasta las cinco de la tarde. “Siempre he pensado que el teletrabajo es una herramienta que permite conciliar la vida laboral con la personal. No tiene sentido ir al tribunal los días que no tengo audiencias, porque ese tiempo se reemplaza por más resoluciones de escritos, los que pueden llegar a ser unos 120 al día”, asegura. “Las casi cuatro horas diarias que pierdo en ir y volver desde mi casa hasta la oficina podría



“Me di cuenta de que lo pude haber implementado antes”, afirma la psicóloga Nerea de Ugarte. A la izquierda, la nutricionista Mylene Jequier.

usarlas en revisar la documentación desde mi hogar”.

Al principio, dice, su rutina era trabajar con el computador desde la cama. Pero con el tiempo descubrió que no era lo más óptimo: se sentía más cansada y atrapada en un mismo espacio. Desde esta semana comenzó a replicar lo que hacía antes: levantarse, ducharse, tomar desayuno y revisar la agenda de su trabajo, imponiéndose una hora fija para estar sentada frente a su computador.

“Quiero sentir que tengo una rutina más normal, que tengo mi propio espacio. No quería estar más en la pieza. Me obligo a levantarme por salud mental”, comenta. Ahora se sienta en el comedor, donde tiene más espacio para ubicar sus libros de derecho, los que consulta frecuentemente. Sobre la mesa, además de su computador, se amontonan los papeles donde realiza anotaciones.

Por decreto, Alarcón debe cumplir una vez a la semana con un turno físico en el juzgado. Esto, porque los tribunales no pueden cerrar por si alguien asiste a solicitar un trámite urgente, como violencia intrafamiliar o medidas de protección

contra menores. En su turno de la semana pasada, cuenta, una madre se presentó para pedir que le entregaran a su hijo, porque el padre no lo regresó después de la visita pactada. Él argumentaba que si lo sacaba de la casa, el menor podía contagiarse del virus. La mujer, para realizar el trámite, tuvo que llenar un formulario y entrevistarse, telefónicamente, con un asistente social.

“Pese a que estuvimos en el mismo edificio, nunca vi presencialmente a alguien. Lo pude haber hecho igual desde mi casa, no tiene sentido habernos expuesto todos (...). El único sentido que tiene es simbólico. Pero en mi opinión, existe una confusión, porque cerrar un espacio físico no es sinónimo de dejar de trabajar”.

Además, agrega Alarcón, su rendimiento laboral desde la casa ha mejorado: se concentra más, se siente cómoda y se mantiene en contacto con sus pares, a través de correos y WhatsApp, para resolver dudas y uniformar las medidas que toman en ciertos casos.

“El beneficio del teletrabajo ha sido fundamental para continuar el servicio judicial. Todos

los días se siguen resolviendo escritos, peticiones de abogados y se agendan nuevas audiencias con fecha posterior al término del estado de catástrofe. Operamos con normalidad, dentro de este contexto anormal, con turnos y carga laboral razonable”, detalla Alarcón. “En este momento nos tocó trabajar así por la contingencia, pero, después, se evaluará la forma de aplicarlo. Mucha gente se dio cuenta de que sí se puede usar el teletrabajo y que, a veces, es más efectivo”.

### **Hablar con otros**

En la segunda pieza de su departamento en Ñuñoa, Mylene Jequier —28 años, nutricionista— instaló su computador en un antiguo escritorio de madera, frente a un calendario pegado en la pared. Allí organiza las horas de sus pacientes que atiende vía remota. También puso un alcohol gel y una crema para manos, porque es un espacio que comparte con su pareja. Confiesa que, desde la cuarentena, sus consultas disminuyeron a la mitad, ya que la mayoría asistía por la evaluación corporal. “Mi trabajo requiere que sea presencial, porque utilizo

un método de evaluación que mide pliegues y perímetros del cuerpo; entonces, se requiere el contacto físico”.

A pesar de la disminución en sus ingresos y con los cambios que experimentó en cómo aplicar sus tratamientos, Jequier se identifica como una privilegiada, ya que, así y todo, puede seguir ejerciendo desde su casa. “No sufro esa angustia de no poder hacer nada o no recibir ningún ingreso, algo que no todos pueden hacer”, reconoce.

Para seguir atendiendo a sus pacientes, acomodó la atención presencial a la manera virtual. Antes de la videollamada, por ejemplo, sus pacientes completan un formulario *online* que consiste en la automedición del peso, perímetro de cintura, brazos, muslos y cadera. “En caso de que no tengan pesa o cinta de medir, les pido que utilicen un cinturón y que hagan las marcas en él, la idea es que puedan usar cosas que estén a su alcance”, dice la nutricionista.

Con este sistema, Jequier pudo notar algo que antes no había considerado: el horario de las personas. “No todos tienen el tiempo de ir a un nutricionista, pero conectarse desde la ca-



SERGIO ALFONSO LÓPEZ

**“Mucha gente se dio cuenta de que sí se puede usar el teletrabajo y que, a veces, es más efectivo”, dice la jueza Andrea Alarcón.**

“Las casi cuatro horas diarias que pierdo en ir y volver desde mi casa a la oficina podría usarlas en revisar la documentación desde mi hogar”, opina la jueza Alarcón.

sa, después del trabajo, es una opción a la que muchos pueden optar”. Además, dice que solo utiliza videollamadas de WhatsApp, ya que le es más fácil para sus pacientes, en comparación con una descarga de programas o invitación a una videoconferencia. “Verme con los pacientes entrega un toque humano a la consulta, lo que es bastante necesario por estos días donde el contacto físico es mínimo”.

Sebastián Gray —60 años, arquitecto, docente y director de Espacio Público— también se reconoce como parte del grupo de privilegiados que pudieron trasladar sus trabajos hasta sus casas. Comenzó el aislamiento desde que se decretó la cuarentena en Providencia, comuna donde vive. Tuvo que cerrar su estudio de arquitectura y llevar sus planos y documentos a una pieza aislada del su departamento. Como escritorio usa una mesa redonda de madera, ubicada al lado de una ventana, la que decoró con revistas y libros, además de grandes tazones que ocupa como lapiceros. También se trajo su computador, donde cargó toda la información que necesitaba para continuar trabajando. Dos de

sus obras se pausaron con la pandemia, pero las que estaban planificadas a largo plazo, dice, continúan vigentes.

Para mantenerse en contacto con sus trabajadores usa especialmente Zoom y correos, pero eso, afirma, no reemplaza las condiciones ambientales del espacio laboral. “Muchas actividades productivas y creativas requieren una proximidad física entre personas”, cuenta.

Ese problema que ha experimentado Gray lo explica Héctor Madrid, psicólogo de la Universidad Católica y doctor en Trabajo y Psicología organizacional: “Eliminar la relación cara a cara provoca una disminución en el propositivo colectivo del trabajo; entonces, comienzan los problemas de organización y las personas pierden la oportunidad de trabajar con el otro. Es cierto que se puede hacer de forma virtual, pero los humanos se relacionan con comunicación no verbal, que tiene que ver con la identificación que hacemos de las personas, con las intenciones implícitas, lo que la tecnología no puede reemplazar”.

Para Madrid, los seres huma-

nos son una especie que necesita el intercambio social, y este se produce en gran parte en el lugar de trabajo. “Pasamos un tercio de nuestra vida en el trabajo, es ahí donde generamos vínculos de amistad, camaradería y colaboración. Entonces, al hacer teletrabajo, se pierde esa conexión social y aumenta la experiencia de soledad, lo que podría desarrollar un cuadro depresivo”.

### ***Pudo haber sido por Zoom***

Otra actividad que acomodó Sebastián Gray fue su cátedra de arquitectura en la Universidad Católica. Asegura que el nuevo escenario digital ayuda bastante a las clases remotas, pero que la docencia presencial es irremplazable. “Algunas cosas mejoran, como la atención del grupo, pero en otras se empobrece. A pesar de todo, he sido testigo de cómo los alumnos han respondido de manera positiva a la contingencia. Incluso, el programa del ramo no se ha modificado, solo cambió el método de transmitir la enseñanza”, cuenta Gray, quien hace clases a 25 alumnos. Por estos días, según el plan, deberían es-

tar visitando ciertas zonas de Santiago para replicarlas en un proyecto, pero esas salidas han sido reemplazadas por imágenes satelitales, *Street View* de Google y bibliografía.

El arquitecto asegura que este tiempo ha sido una especie de descanso dentro de su agitada rutina. “Siento que esta ha sido la manera más civilizada de vivir, estoy experimentando una clase de jubilación. Pero sé que es una fantasía, porque si no trabajo, no tendré ingresos a futuro”, confiesa, aunque hoy piensa que más adelante, cuando esta emergencia quede atrás, se planteará mezclar sus jornadas laborales con el espacio de su casa.

“En Chile existe una predisposición a las reuniones presenciales, que forma parte del esquema del trabajo y de la rutina, la que no es estrictamente necesaria. Pero hemos pasado a una nueva era que demuestra que sí se puede trabajar a distancia y sin mayores problemas. Hay un viejo chiste que dice: ‘Esta reunión pudo haber sido un e-mail’. Hoy se podría reemplazar por: ‘Esta reunión pudo haber sido una llamada por Zoom’”. S