



Condiciones de Trabajo, Salud Mental y Gestión en el Servicio de Impuestos Internos, 2021

Trabajadores y Trabajadores de AFIICH y ANEIICH

Informe de Resultados

Investigador/a responsable

Giorgio Boccardo¹

Chantal Clerc²

Santiago, 17 de Noviembre 2021

¹ Sociólogo y Académico del Departamento de Sociología en la Universidad de Chile, Director de la Fundación Nodo XXI. Correo de contacto: gboccardo@u.uchile.cl

² Socióloga de la Universidad de Chile, Investigadora Asociada de la Fundación Nodo XXI. Correo de contacto: chantal.clerc.s@gmail.com

Índice

Resumen Ejecutivo	2
Introducción	6
Capítulo 1: Caracterización general de trabajadores/as del SII	8
Capítulo 2: Aspectos generales sobre el trabajo en pandemia	12
2.1. Caracterización laboral	12
2.2. Organización del trabajo y cambios durante la pandemia	15
Capítulo 3: Relación con jefatura y trabajo adicional en pandemia.....	28
Capítulo 4: Trabajo remoto	37
Capítulo 5: Trabajo presencial	49
Capítulo 6: Salud física y mental	64
Capítulo 7: Evaluación de trabajo de cuidados y violencia.....	80
Capítulo 8: Evaluación del Director del SII.....	87
8.1. Evaluación general del SII: plan de continuidad y capacitaciones.	87
8.2. Evaluación al Director del SII.	89
Conclusiones	100
Referencias Bibliográficas	106

Resumen Ejecutivo

El Informe de Resultados *Condiciones de Trabajo, Salud Mental y Gestión en el Servicio de Impuestos Internos, 2021 Trabajadores y Trabajadores de AFIICH y ANEIICH* tiene por objetivo describir y analizar las condiciones de trabajo y de salud mental del personal afiliado a AFIICH y ANEIICH; pero también, evaluar la gestión del director de Servicio de Impuestos Internos de Chile (SII) durante el 2021.

La estrategia metodológica fue de tipo cuantitativa y descriptiva. Se diseñó y aplicó la *Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, Salud Mental y Gestión en el SII 2021* y contó con un módulo de variables descriptivas, de condiciones de trabajo, preocupaciones y temores producto de la pandemia de COVID-19, de salud mental, trabajo de cuidados y de evaluación de la gestión del director del SII. El método de muestreo fue aleatorio y probabilístico, y no se utilizaron reemplazos. Se aplicó un cuestionario autoadministrado en línea a una muestra probabilística y representativa de afiliados y afiliadas a la AFIICH y ANEIICH a julio de 2021. El trabajo de campo se realizó entre el 2 de septiembre y el 1 de octubre de 2021. El nivel de respuesta alcanzado fue de 62,3% que corresponde a 697 entrevistas sobre un total de 1118. El error muestral es de $\pm 2,9\%$, considerando varianza máxima y un nivel de confianza de 95,5%. Se utilizaron ponderadores de ajuste para estimar estadísticos insesgados según características de la población objetivo.

En términos generales, los resultados muestra la dura realidad que ha debido afrontar el personal afiliado a AFIICH y ANEIICH durante la pandemia en términos de condiciones laborales y de salud, observándose efectos diferenciados según asociación, género, edad y modalidad de trabajo³.

En primer lugar, se constata que los hogares del personal afiliado a AFIICH y ANEIICH están compuestos en promedio por 3,4 integrantes, habiendo 1 persona en edad de riesgo y 1 persona en la educación con 12 años o menos. Se trata de hogares que mayoritariamente deben organizar una diversidad de actividades a distancia como son el teletrabajo y la educación de hijos/as, reorganizar el funcionamiento de los espacios y que requieren de un trabajo permanente de cuidados, lo cual implica dificultades para poder separar el trabajo remunerado con las responsabilidades familiares, o ejercer de modo continuo las responsabilidades y tareas en el SII.

Segundo, la organización del trabajo en el SII se vio fuertemente afectada por un aumento en la intensidad del trabajo, en realizar tareas en horarios no tradicionales y los fines de semana, y en el volumen de trabajo que alcanzó a más de la mitad del personal. Siendo mayormente afectados AFIICH (cantidad de trabajo, descansos y jornadas no tradicionales), las mujeres (horario no tradicional) y la modalidad de trabajo remoto (horario no tradicional y fines de semana). En particular, la extensión de la jornada alcanzó una media de 9,7 horas diarias, experimentando alzas significativas el personal de AFIICH y mujeres. Si bien, el trabajo remoto y la modalidad mixta son las que se ven mayormente afectadas, el trabajo presencial registra una proporción relevante de trabajo en horarios no tradicionales o fines de semana lo cual da cuenta que incluso en esta variante existieron formas de trabajo remoto

³ En las conclusiones se reproducen estos puntos de conclusiones pero se profundiza en diferencias y similitudes según asociación y modalidad de trabajo.

encubiertas. Además, al considerar los aumentos en carga e intensidad de trabajo, la disminución de salarios y los costos asociados a acondicionar el hogar como puesto de trabajo, se pudo advertir que la pandemia significó un deterioro en las condiciones salariales del personal afiliado a AFIICH y ANEIIICH. Finalmente, existen críticas relacionadas con haberse hecho cargo de la entrega de ayudas sociales, que éstas afectaron el clima laboral y que le restaron tiempo a otras responsabilidades del SII. Todo lo cual afectó de forma importante a un personal exigido fuertemente por la demanda que generó la política social definida por el Gobierno y el Parlamento.

Tercero, se estimó que un 42,4% del personal afiliado a las asociaciones se encuentra bajo la modalidad de trabajo remoto, un 38,4% en modalidad mixta y un 18,2% en modalidad presencial. Existiendo una mayor proporción de mujeres en modalidad remota, reafirmando lo que reportan otras investigaciones respecto a la mayor prevalencia femenina que, potencialmente, permite “conciliar” trabajo remunerado y cuidados, pero también reproducir roles de género (Boccardo et al., 2020, 2021; Mirchandani, 1999; Sullivan & Lewis, 2001). De todas formas, los resultados muestran que el SII puede operar con una proporción mayoritaria de trabajo remoto y la modalidad mixta, no obstante, el costo en condiciones laborales y de salud ha sido particularmente elevado durante la pandemia, sumado a que el trabajo presencial ha debido recurrir a labores fuera del lugar habitual.

En cuarto lugar, existe una evaluación relativamente positiva de las jefaturas directas, sobre el conocimiento de responsabilidades y funcionamiento de canales de comunicación. Los mayores problemas se concentran en la calidad de las capacitaciones y en la liberación de jornadas para poder participar de estas. A pesar que las situaciones de acoso y discriminaciones por género tienen una frecuencia en torno al 10-20%, las mujeres registran diferencias significativas en el caso de discriminaciones por género y de acoso laboral de parte de funcionarios del servicio.

Quinto, el trabajo remoto ha significado cambios importantes en el trabajo de una proporción considerable del personal afiliado a AFIICH y ANEIIICH. En línea con lo reportado por otras investigaciones, se trata de un trabajo que se desarrolla mayoritariamente en un espacio compartido, con herramientas de trabajo propias y que no necesariamente garantizan una calidad adecuada (Montreuil & Lippel, 2003). Además, han existido problemas de conexión y una mayoría ha tenido dificultades para establecer una desconexión de 12 horas efectivas, al punto que las personas permanecen conectadas cerca de 9,7 horas en promedio (lo cual equivale a la jornada diaria estimada). Otro elemento crítico es la escasa capacitación recibida para realizar el teletrabajo, así como de escasa información en términos de seguridad e higiene, qué hacer en caso de sufrir accidentes laborales y acceso a apoyo psicológico. Además, alrededor de 1 de cada 4 personas han presentado problemas con VPN, escritorios remotos y software. En suma, la evidencia reportada sugiere que el SII realizó pocos esfuerzos por asegurar condiciones materiales, organizacionales y psicosociales para que el trabajo remoto se realizara de forma adecuada, siendo su personal el que asumió los costos salariales y en salud laboral de mantener el servicio funcionando.

Adicionalmente, un 62,5% del personal indicó que tenía una disposición muy baja o baja de retornar a una modalidad presencial, lo cual se podría relacionar con el temor a los contagios, la experiencia de trabajo remoto en condiciones excepcionales, la ausencia de tiempos de traslado o el poder interactuar más regularmente con las personas que componen el hogar.

Sexto, en términos generales hay una implementación razonable de medidas de prevención y protección en lo que respecta al trabajo presencial, producto del propio trabajo del SII, su personal y las asociaciones. Ahora bien, entre los puntos más preocupantes aparece la insuficiencia del apoyo psicológico de parte del servicio (cerca de $\frac{1}{3}$ del personal). Asimismo, se constató que un poco menos de la mitad del personal tienen una percepción de exposición a situaciones de contagio de COVID-19 con alguna frecuencia. En cuanto a las situaciones de violencia experimentadas, existe una baja proporción de personas que ha padecido violencia verbal por parte de la jefatura y violencia física por parte de usuarios. En cambio, uno de cada dos trabajadores experimentó con alguna frecuencia situaciones de violencia verbal por parte de los usuarios del servicio. Finalmente, constatar que 2 de cada 5 personas del personal asociado a AFIICH y ANEIICH ha enfrentado la pérdida de un familiar o persona cercana durante la pandemia, situación que han debido enfrentar de forma personal sin poder dejar de prestar los servicios en el SII.

En séptimo lugar, el estudio muestra graves problemas de salud física y mental del personal afiliado a ANEIICH y AFIICH. En términos de salud mental, un 35,8% del personal tiene síntomas de ansiedades moderadas o severas, y un 22,5% síntomas depresivos moderados o graves. Al igual que lo que indican diversas investigaciones, se registró un índice de salud mental cuyo puntaje fue menor a 50 puntos que pueden explicar el reclamo por falta de apoyo psicológico tanto en las modalidades de trabajo remoto como presencial (Di Martino 2004; Bergum, 2007). En particular, 3 de cada 4 personas se encuentran en riesgo de enfermarse por factores relacionados a la intensidad del trabajo, además de molestias físicas de diversa índole. Finalmente, se pudo observar que la modalidad presencial disminuye significativamente la percepción de riesgo a enfermarse, que es más elevada en la modalidad mixta y remota; en cambio, la presencialidad elevaría el índice de bienestar en salud mental. En definitiva, la situación de salud del personal es sumamente delicada y podría tener consecuencias permanentes, sobre todo si se considera la extensión de la pandemia de COVID-19.

Octavo, en términos de trabajo doméstico y de cuidados, se registra una mayor proporción de responsabilidades, de doble presencia y de carga de trabajo de cuidados con un sesgo de género. Son las mujeres afiliadas a AFIICH y ANEIICH quienes han debido cargar en una mayor proporción con estas responsabilidades de trabajo doméstico y de cuidados, y visto interrumpida sus labores en el SII. Asimismo, se constató violencia de género, física y psicológica, lo cual sumado a una mayor discriminación por género y acoso laboral requiere colocar esta problemática en el centro de las políticas de ambas asociaciones.

En noveno lugar, la evaluación negativa o regular de la gestión del director del SII predomina en prácticamente todas las dimensiones, en parte, por el deterioro de las condiciones laborales y de salud mental registradas durante la pandemia de COVID-19. Pero también, por un juicio crítico del personal afiliado a AFIICH y ANEIICH respecto de la misión del SII que durante se habría desatendido, en parte, por las exigencias del Gobierno en términos de apoyar la entrega de ayudas sociales, pero también por una crítica a la gestión específica del director del SII en relación con funciones de fiscalización de grandes contribuyentes, y de una pérdida de autonomía respecto de los grandes grupos económicos y el gobierno.

En suma, el personal afiliado a AFIICH y ANEIICH se ha visto sometido a una mayor carga e intensidad laboral, la extensión de jornadas y a situaciones de riesgo propias de la pandemia

de COVID-19. En el caso del trabajo remoto, han sostenido sus labores a partir de sus propias herramientas y escaso apoyo del SII en términos de organización del trabajo; mientras que, en el caso del trabajo presencial los problemas se han enfocado en la relación con usuarios, exposición a contagio y falta de acceso a apoyo psicológico. Todo lo cual, tiene al personal en una delicada situación de salud física y mental, al tiempo que se evidencia la desigual carga de cuidados y situaciones de violencia que experimentan mayormente las mujeres. No obstante aquello, el personal a continuado prestando los servicios habituales y las exigencias que el Gobierno y el Parlamento le han encomendado.

Se trata de un esfuerzo considerable que, en definitiva, requiere de un reconocimiento del propio SII, de medidas urgentes en términos de organización del trabajo y de salud laboral, sobre todo mental, que ha afectado de diversas formas a todos los grupos laborales que conforman el servicio, y una evaluación profunda de esta experiencia en miras a posibles cambios en el modelo de relaciones laborales del Servicio de Impuestos Internos.

Introducción

El teletrabajo no es un fenómeno nuevo en la administración pública chilena. De hecho, previo a la pandemia de COVID-19 se realizaron pruebas piloto en algunas reparticiones para evaluar la posibilidad de implementarlo de manera masiva⁴. Sin embargo, fue durante la crisis sanitaria que su extensión alcanzó una proporción considerable de la fuerza laboral. En el trimestre mayo-junio-julio de 2020 las personas ocupadas en una modalidad de trabajo remoto desde casa, trabajo a distancia o teletrabajo⁵ alcanzaron un 28,9% de la fuerza laboral asalariada; mientras que, en junio-julio-agosto de 2021 registró un total de 17,5%. En específico, la administración pública alcanzó un 47,5% en el trimestre junio-julio-agosto de 2020, y un 24,5% en igual trimestre de 2021.

No existe consenso en la literatura sobre las consecuencias del teletrabajo en las empresas y las personas que lo ejercen. Algunas perspectivas destacan mejoras en la productividad y menores costos organizacionales (Bloom, 2014; Harker, Martin & McDonell, 2012), una mayor autonomía del personal (Di Martino & Wirth, 1990), la integración de perfiles sociodemográficos excluidos del mercado como personas jóvenes y mujeres (Darville et al., 2018; Villegas, 2013), y sobre posibilidades de conciliar el trabajo remunerado con la vida familiar (De Vries, 2019). En cambio, miradas críticas apuntan a problemas relacionados con la calidad y propiedad de las herramientas de trabajo (Montreuil & Lippel, 2003), constatan el desdibujamiento de la jornada y una mayor carga de trabajo (Kelliher & Anderson, 2010), nuevos problemas de salud laboral (Di Martino 2004; Bergum 2007), dificultades para ejercer derechos laborales colectivos (Fairweather, 1999), la irrupción de nuevos conflictos laborales y la reproducción de roles de género (Boccardo et al., 2020, 2021; Mirchandani, 1999; Sullivan & Lewis, 2001).

Estudios recientes para el caso chileno reportan que durante la pandemia el teletrabajo se desarrolló con escasas regulaciones⁶, que una proporción de la fuerza laboral no cuenta con herramientas ergonómicas y condiciones ambientales necesarias (Boccardo, 2021), y que expone al personal a riesgos que afectan su salud laboral y a una mayor carga de trabajo de cuidados, lo cual eleva las brechas de género (Boccardo et al., 2020a; Boccardo & Andrade, 2021). En particular, el teletrabajo desdibujó las jornadas laborales y aumentó el tiempo de trabajo en los servicios públicos, que al no contar con regulaciones estatales permite organizarlo con altos niveles de discrecionalidad jerárquica (Boccardo et al., 2021).

Durante la pandemia de COVID-19, el Servicio de Impuestos Internos (SII) se vio afectado por tener que administrar y procesar los reclamos en la entrega del bono y el crédito solidario para la “clase media” (Ley 21.323) y ayudas a las MYPE (Ley 21.354), o reportar información

⁴ Para conocer la experiencia de INAP consultar Inostroza, J. & Pavéz, M. (2021). Teletrabajo: Modelo, manual y recomendaciones de política para INAPI. Proyecto de Colaboración OIT-INAPI. Informe Final de Consultoría. Recuperado en: https://www.inapi.cl/docs/default-source/2021/centro-de-documentacion/estudios/teletrabajo/informe_teletrabajo_inapi_oit_2021.pdf?sfvrsn=1cd6873d_2

⁵ La estimación del INE para empresas y personas se realiza a partir de la Encuesta Mensual de Remuneración y del Costo de la Mano de Obra, y utiliza una categoría más amplia que la de teletrabajo (OIT, 2019), por lo que las proporciones reportadas incluyen trabajo remoto desde casa, trabajo a distancia y teletrabajo. La unidad de observación son empresas y la actividad Administración Pública excluye los servicios públicos de educación y salud según el clasificador CIIU Rev.3.

⁶ En abril de 2020 se aprobó una ley de trabajo a distancia y teletrabajo para el sector privado (Ley 21.220), pero no existe una Ley de Teletrabajo para la Administración Pública.

a las AFP para la entrega del segundo retiro de fondos previsionales (como indica la Ley 21.295). Todo lo cual aumentó la carga del personal y significó la desatención de funciones relevantes de fiscalización.

Con el propósito de contar con evidencia robusta para establecer mejoras en las condiciones laborales y de salud, así como enfrentar posibles cambios en el sistema de relaciones laborales del SII, la Asociación de Fiscalizadores del Servicios Impuestos Internos de Chile (AFIICH) y la Asociación Nacional de Funcionarios de Impuestos Internos de Chile (ANEIICH) solicitaron a la Fundación Nodo XXI un estudio para conocer las condiciones de trabajo y salud, así como una evaluación de la gestión del Director del Servicio de Impuestos Internos de Chile durante el 2021.

La estrategia metodológica de la investigación fue de tipo cuantitativa y descriptiva. La *Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, Salud Mental y Gestión en el SII 2021* contó con un módulo de variables descriptivas, de condiciones de trabajo, preocupaciones y temores producto de la pandemia de COVID-19, de salud física y mental, trabajo de cuidados y una evaluación de la gestión del director del SII. El método de muestreo fue aleatorio y probabilístico, y no se utilizaron reemplazos. Se aplicó un cuestionario autoadministrado en línea a una muestra de carácter probabilístico y representativa de afiliados y afiliadas a la AFIICH y ANEIICH a julio de 2021. El trabajo de campo se realizó entre el 2 de septiembre y el 1 de octubre de 2021. El nivel de respuesta alcanzado fue de 62,3% lo que corresponde a 697 entrevistas sobre la muestra efectiva de 1118. El error muestral se estimó en $\pm 2,9\%$, considerando varianza máxima y un nivel de confianza de 95,5%⁷. Se utilizaron ponderadores de ajuste para estimar estadísticos insesgados según características de la población (género y afiliación).

Este informe de resultados describe y analiza las condiciones de trabajo y de salud mental del personal afiliado a AFIICH y ANEIICH durante el 2021; pero también, reporta una evaluación de los afiliados y afiliadas a la gestión del director de Servicio de Impuestos Internos de Chile durante el 2021 según variables de interés como son género, edad y afiliación. En las conclusiones, se destacan los principales hallazgos y se profundiza con particular énfasis en diferencias y similitudes según asociación y modalidad de trabajo.

Se espera que el estudio *Condiciones de Trabajo, Salud Mental y Gestión en el Servicio de Impuestos Internos 2021. Trabajadores y Trabajadores de AFIICH y ANEIICH*, contribuya de forma significativa a mejorar las condiciones laborales y de salud mental del personal del SII durante la pandemia, y contribuir en una mejora en la gestión del SII a partir de la evaluación realizada a su director. En definitiva, se espera que la producción de conocimiento técnico robusto permita enfrentar las actuales condiciones que enfrenta el personal afiliado a AFIICH y ANEIICH, pero también posibles cambios al sistema de relaciones laborales en el Servicio de Impuestos Internos de Chile.

⁷ A nivel de asociación el error muestral estimado es de 3,7% considerando varianza máxima y nivel de confianza de 95,5%. A modo de referencia, la última encuesta CEP de septiembre de 2021 realizada en línea alcanzó un nivel de respuesta de 67,8% y se estimó un error muestral de $\pm 2,8$. Recuperado de : https://www.cepchile.cl/cep/site/docs/20210915/20210915081102/encuestacep_sep2021.pdf

Capítulo 1: Caracterización general de trabajadores/as del SII

El primer capítulo ofrece una caracterización según asociación, edad y composición del grupo familiar del personal del SII afiliado a AFIICH y ANEIICH durante el año 2021⁸.

En primer lugar, se indagó sobre la composición interna de las asociaciones según el género y la edad (Tabla 1.1). En términos generales, un 44,7% está afiliado a AFIICH y un 55,3% a ANEIICH. En AFIICH, un 42,9% son hombres y un 56,8% son mujeres, al tiempo que un 68,5% pertenecen al tramo de edad de entre 36 y 59 años. Por su parte, en ANEIICH, se estima la misma cantidad de hombres y mujeres, y concentran la mayor cantidad de personal afiliado en el tramo de edad de 36 a 59 años (71,4%).

Tabla 1.1. Asociación por género y edad

	AFIICH	ANEIICH	Total
Género			
Masculino	42,9%	50,0%	46,9%
Femenino	56,8%	50,0%	53,0%
Otro ⁹	0,3%	0%	0,1%
Edad			
18-35	17,1%	16,0%	16,5%
36-59*	68,5%	71,4%	70,1%
60 o más	14,3%	12,6%	13,4%

Fuente: Elaboración propia con base en encuesta AFIICH/ANEIICH - NODO XXI (2021)¹⁰.

En segundo lugar, se exploró en las medias de edad (Tabla 1.2), que corresponde a 47,1 años, al tiempo que el/la trabajador/as más joven indicó tener 24 años y el/la de mayor edad 79 años. A nivel de asociación, la media de edad del personal afiliado a AFIICH (47,3 años en promedio) es ligeramente superior a la media de edad de ANEIICH (46,9 años en promedio). A nivel de género, la media de edad de los hombres (47,2 años en promedio) es levemente superior a la media de edad de las mujeres (46,9 años promedio). Ahora bien, esta distribución constata que hay una tendencia similar de edades en la composición de las asociaciones y a nivel de género, no existiendo diferencias significativas.

⁸ Todas las estimaciones de punto presentadas en este informe refieren al personal afiliado a ANEIICH y AFIICH. En texto o mediante un * se indica cuando la categoría registra diferencias estadísticamente significativas a nivel poblacional, considerando un nivel de confianza del 95,5% y varianza máxima.

⁹ Las categorías de género incluidas en este estudio fueron "Masculino", "Femenino" y "Otro". No obstante, en los análisis posteriores no se reportará la categoría "Otro" en los análisis de género debido a su baja frecuencia en la muestra (1 caso). De todas maneras, el caso está incluido en el resto de las estimaciones puntuales reportadas.

¹⁰ Salvo que se indique lo contrario, los datos señalados fueron estimados a partir de la *Encuesta Condiciones de Trabajo, Salud Mental y Gestión en el SII 2021*.

Tabla 1.2. Distribución por edad

Edad	Media	Mínimo	Máximo
Asociación			
AFIICH	47,3	27	79
ANEIICH	46,9	24	76
Género			
Masculino	47,2	24	79
Femenino	46,9	26	74
Total	47,1	24	79

Fuente: Elaboración propia.

En tercer lugar, se examinó la composición del hogar. En esta línea, la media de personas en el hogar es de 3,4, es decir, los hogares de las y los trabajadores del servicio se componen por un promedio de 3,4 personas, siendo 1 persona el mínimo y 11 el máximo (Tabla 1.3). A nivel de asociación, no se observan diferencias significativas.

Tabla 1.3. Distribución de personas en el hogar¹¹

	Media	Mínimo	Máximo
AFIICH	3,4	1	11
ANEIICH	3,4	1	9
Total	3,4	1	11

Fuente: Elaboración propia.

Así también, se observa que en más de la mitad de los hogares de los/as trabajadores/as viven personas en situación de riesgo, es decir, mayores de 60 años y/o con enfermedades crónicas o respiratorias (Tabla 1.4). A nivel de asociación, una proporción levemente superior de afiliados/as a ANEIICH (59,7%) declaró convivir con personas en situación de riesgo (en contraste con un 56,7% en AFIICH).

Tabla 1.4. Personas en situación de riesgo en el hogar

	No	Sí
AFIICH	43,3%	56,7%
ANEIICH	40,3%	59,7%
Total	41,5%	58,4%

Fuente: Elaboración propia.

¹¹ A modo de referencia, Boccoardo, Andrade y Ratto (2020b) reportaron un tamaño de hogar de 3,6 personas, 0,9 personas en riesgo y 0,9 estudiando en el SII. De todas formas, los datos no son comparables debido a las diferencias metodológicas en el diseño muestral.

En cuanto a la cantidad de personas que se encuentran actualmente en la educación preescolar, básica o media (Tabla 1.5), se observa que en los hogares viven en promedio 0,9 personas que cumplen dichas características, siendo 0 el mínimo y 4 el máximo. A nivel de asociación, no se observan diferencias significativas. Además, el personal que vive en hogares compuestos por niños/as y adolescentes que asisten actualmente a la educación preescolar, básica o media, indicaron que en promedio 1,0 niño/a tiene 12 o menos años de edad, siendo 0 el mínimo y 3 el máximo. A nivel de asociación, en AFIICH indicaron que en promedio 1,0 niño/a que asiste a la educación tiene 12 años o menos, mientras que este promedio aumentó a 1,1 en el caso de ANEIICH.

Tabla 1.5. Personas del hogar que asisten a la educación

Personas en la educación preescolar, básica o media	Media	Mínimo	Máximo
AFIICH	0,9	0	4
ANEIICH	0,9	0	4
Total	0,9	0	4
Personas en la educación con 12 años o menos			
AFIICH	1,0	0	3
ANEIICH	1,1	0	3
Total	1,0	0	3

Fuente: Elaboración propia.

En términos generales, un 54,8% indicó que sus hogares se encuentran compuestos por personas que asisten a la educación preescolar, básica o media (Tabla 1.6). De dichos hogares, un 73,5% corresponde a niños/as de 12 años o menos, siendo esta proporción levemente superior entre los/as afiliados/as a AFIICH (74,6%) que en ANEIICH (72,6%). De todas formas, no se observan diferencias significativas entre asociaciones.

Tabla 1.6. Personas del hogar que asisten a la educación

Personas en la educación preescolar, básica o media	No	Sí
AFIICH	45,8%	54,2%
ANEIICH	44,8%	55,2%
Total	45,2%	54,8%
Personas en la educación con 12 años o menos		
AFIICH	25,4%	74,6%
ANEIICH	27,4%	72,6%
Total	26,5%	73,5%

Fuente: Elaboración propia.

En suma, más de la mitad de los hogares del personal afiliado a AFIICH o ANEIICH vive con personas en riesgo o que se encuentran estudiando en algún nivel educativo (preescolar, básica o media), lo cual puede significar un desgaste laboral adicional, interrupciones en su jornada y una mayor dificultad para separar el trabajo del SII con las responsabilidades domésticas o de cuidados. Se trata de hogares similares para el caso de la variable asociación y género, pero que se eleva significativamente a 3,6 personas por hogar en el caso de la franja de 36-59 años, 1,5 personas en riesgo en 60 años o más, 1,0 personas en la educación en 36-59 años y 1,4 personas en educación con 12 años o menos en la franja de 18-35 años. En este sentido, la composición del hogar es un elemento a considerar para la evaluación del trabajo realizado por cada persona durante la pandemia y las posibilidades de ejercer en esta modalidad en el futuro, siendo relevante la variable edad como criterio de diferenciación.

Capítulo 2: Aspectos generales sobre el trabajo en pandemia

El segundo capítulo entrega una panorámica de las condiciones de trabajo del personal del SII y los aspectos que se han visto modificados a causa de la crisis sanitaria de COVID-19. En específico, se entrega una caracterización sociolaboral, aspectos relacionados con la organización de la jornada y sus cambios durante la pandemia, un análisis de la autonomía que registra la fuerza laboral para influir en aspectos relacionados con el trabajo (velocidad, cantidad de trabajo, tiempos de descanso y método en que se realiza el trabajo) y los principales cambios ocurridos y, finalmente, una caracterización de la modalidad de trabajo ejercida.

2.1. Caracterización laboral

En términos de distribución geográfica (Tabla 2.1), se observó una distribución puntual similar a lo largo del territorio chileno, con excepción de la Dirección Nacional y Grandes Contribuyentes que concentra a una gran cantidad de asociados/as de AFIICH (15,8%) y ANEIICH (28,8%). AFIICH, por su parte, tiene una distribución de socios/as en el servicio de Santiago Oriente (11,4%), Concepción (8,5%) y Santiago Centro (7,4%), y ANEIICH registra mayores proporciones en Puerto Montt (7,5%), Valparaíso (6,9%) y Concepción (6,3%). En términos de género, ambos se encuentran en mayor medida en la Dirección Nacional, con una mayor proporción de hombres (27,6%) que de mujeres (18,7%). Finalmente, en términos de edad, cada uno de los tramos concentra cerca del 23% de sus trabajadores en la Dirección Nacional, destacando que el tramo de edad de entre 18 y 35 años también cuenta con una proporción importante en Santiago Oriente (13,7%).

Tabla 2.1. Dirección regional por asociación, género y edad

	Asociación		Género		Edad			Total
	AFIICH	ANEIICH	Masculino	Femenino	18-35	36-59	60 o más	
Dirección Nacional y Grandes Contribuyentes*	15,8%	28,8%	27,6%	18,7%	23,3%	23,2%	22,1%	23,0%
Santiago Centro	7,4%	3,6%	4,8%	5,7%	5%	4,8%	8,7%	5,3%
Santiago Poniente	3,9%	3,2%	2,7%	4,2%	5,4%	3,2%	2,6%	3,5%
Santiago Oriente*	11,4%	3,6%	4,8%	9,1%	13,7%	5,9%	3,8%	7,1%
Santiago Sur	6,3%	3,9%	3,5%	6,3%	2,0%	5,1%	8,0%	5,0%
Santiago Norte	5,4%	1,6%	2,4%	4,0%	4,6%	3,2%	2,1%	3,3%
Arica	2,1%	0,7%	1,2%	1,4%	0,0%	1,8%	0,0%	1,3%
Iquique	2,8%	2,3%	3,0%	2,1%	4,3%	2,0%	3,1%	2,5%
Antofagasta	4,4%	3,6%	4,1%	3,8%	3,2%	4,5%	2,2%	3,9%
Copiapó	1,8%	3,7%	4,2%	1,6%	2,1%	2,4%	5,8%	2,8%
La Serena	2,9%	2,6%	3,7%	1,9%	1,9%	3,1%	1,7%	2,7%
Valparaíso	5,7%	6,9%	4,2%	8,3%	6,4%	6,0%	7,8%	6,4%
Rancagua	4,1%	5,2%	4,3%	5,0%	7,9%	3,6%	6,4%	4,7%
Talca	3,0%	5,1%	3,2%	5,1%	2,5%	5,2%	1,4%	4,2%
Chillán	1,1%	1,9%	1,2%	1,8%	1,8%	1,6%	0,9%	1,5%
Concepción	8,5%	6,3%	8,1%	6,5%	5,6%	8,3%	3,9%	7,3%
Temuco	5,9%	1,3%	3,5%	3,3%	2,1%	2,4%	9,3%	3,4%
Valdivia	1,6%	4,2%	3,2%	2,9%	3,2%	2,6%	5,3%	3,0%
Puerto Montt	3,6%	7,5%	6,5%	5,1%	2,1%	7,5%	1,3%	5,8%
Coyhaique	1,0%	2,6%	2,1%	1,7%	1,9%	1,8%	2,7%	1,9%
Punta Arenas	1,3%	1,6%	1,6%	1,4%	1,0%	1,7%	0,9%	1,5%

Fuente: Elaboración propia.

En términos de estamento (Tabla 2.2) se observa que la mayoría de los/as trabajadores/as de AFIICH (92,7%) son fiscalizadores, al tiempo que las y los trabajadores de ANEIICH concentran una mayor proporción de sus socios/as en cargos administrativos (33,7%) y profesionales (30,3%). En términos de género, las mujeres concentran una mayor cantidad de fiscalizadoras (52,9%) y administrativas (22,0%), a diferencia de hombres que concentran un porcentaje inferior de fiscalizadores pero significativo (41,6%) y cuentan con mayor cantidad de profesionales (22,0%) y auxiliares (8,7%), siendo esta última categoría estadísticamente significativa. Finalmente, en términos de edad, todos los tramos concentran a la mayoría de sus trabajadores en el estamento de fiscalizadores, con una mayor

prevalencia de jóvenes (53,9%), y lo siguen los estamentos administrativos y de profesionales.

Tabla 2.2. Estamento por asociación, género y edad

	Auxiliares	Administrativos	Técnicos	Fiscalizadores	Profesionales	Directivos
Asociación						
AFIICH	0,0%	0,0%	0,0%	92,9%*	3,7%	3,4%
ANEIICH	7,5%	33,7%	15,9%	11,3%	30,3%	1,3%
Género						
Masculino	8,7%	14,9%	9,6%	41,6%	22,0%	3,3%
Femenino	0,3%	22,0%	8,1%	52,9%	15,3%	1,4%
Edad						
18-35	4,6%	19,7%	5,4%	53,9%	16,4%	0,0%
36-59	5,0%	18,1%	9,0%	46,8%	18,3%	2,8%
60 o más	0,0%	21,0%	12,1%	44,0%	20,7%	2,2%
Total	4,1%	18,7%	8,8%	47,7%	18,4%	2,3%

Fuente: Elaboración propia.

En términos de jerarquía (Tabla 2.3), la mayoría de las y los trabajadores no cuentan con cargo de jefatura (89,2%). Al desagregar por asociación, se observó que un 12,9% del personal en AFIICH son jefaturas, en contraste con un 9,2% en ANEIICH. Ahora bien, AFIICH tiene una mayor proporción de jefaturas de grupo (9,5%) y ANEIICH jefaturas de área (5,6%), siendo la primera diferencia estadísticamente significativa. En términos de género, un 12,9% de los hombres indicó tener jefaturas, en contraste con un 9,1% de las mujeres, y tanto en las jefaturas de grupo como de área, los hombres tienen un mayor porcentaje de participación, no siendo estadísticamente significativa. Finalmente, en términos de edad, las personas de entre 36 y 59 años tienen una mayor proporción de trabajadores con cargos de jefatura (12,2%), especialmente jefaturas de grupo (7,6%) y, si bien las personas de 60 años o más son quienes presentan una menor proporción de cargos de jefatura (5,8%), son quienes lideran las jefaturas de área (4,9%).

Tabla 2.3. Jerarquía por asociación, género y edad

	Jefatura de Grupo ¹²	Jefatura de Área ¹³	No tengo cargo de jefatura*
Asociación			
AFIICH	9,5%	3,4%	87,1%
ANEIICH	3,6%	5,6%	90,8%
Género			
Masculino	6,4%	6,5%	87,2%
Femenino	6,1%	3,0%	90,9%
Edad			
18-35	5,1%	4,6%	90,4%
36-59	7,6%	4,6%	87,8%
60 o más	0,9%	4,9%	94,2%
Total	6,2%	4,6%	89,2%

Fuente: Elaboración propia.

2.2. Organización del trabajo y cambios durante la pandemia

Un aspecto relevante de la organización del trabajo es la jornada laboral. Por ello, se indagó en las horas que el personal del SII trabaja en un día promedio, tanto antes como durante la crisis sanitaria de COVID-19 (Tabla 2.4). Del mismo modo, se analizó la extensión y desdibujamiento de la jornada, en base a indicadores como trabajar los fines de semana y fuera del horario habitual de trabajo (noches o madrugadas). Finalmente, se incorporan elementos asociados a cambios en el trabajo debido a la implementación de ayudas sociales de parte del gobierno.

Previo a la crisis sanitaria, las y los trabajadores reportaron trabajar en promedio 9,5 horas diarias, donde el mínimo de horas trabajadas fue 1 y el máximo 16 horas diarias¹⁴. En términos de asociación, los/as socios/as de ANEIICH reportaron un promedio de horas mayor que AFIICH (9,6 y 9,3 horas), siendo la única diferencia estadísticamente significativa. En términos de género, los hombres reportaron un promedio levemente superior que las mujeres (9,6 y 9,4 horas). En términos de edad, las personas de 60 años o más indicaron trabajar un promedio menor (9,3 horas) que las personas de entre 18 y 59 años (9,5 horas). Ahora bien, el promedio de horas de trabajo reportadas por las y los trabajadores sobrepasa la jornada completa de 9 horas diarias, evidenciando una extensión de la jornada más allá de lo que

¹² Fiscalizadores 74,4%, Administrativos 11,3%, Directivos 10,6%, Auxiliares 3,0%, Técnicos 2,8%, Profesionales 0,0%

¹³ Profesionales 37,1%, Directivos 31,9%, Auxiliares 12,2%, Fiscalizadores 7,6%, Administrativos 7,4%, Técnicos 3,7%.

¹⁴ Se consideró 16 horas diarias como criterio máximo de corte, suponiendo que es una cantidad elevada (pero posible) de horas en que el personal podría estar disponible para atender situaciones laborales, dejando 8 horas a necesidades de descanso, trabajo de cuidados y tiempo libre. Aquellos casos que sobrepasan las 16 horas fueron considerados atípicos y, por tanto, eliminados del análisis.

puede estar establecido en una jornada ordinaria de 9 horas. En este sentido, antes de la crisis sanitaria, las horas promedio de trabajo sobrepasaban la jornada regular, siendo imperativo evidenciar si esta problemática se ha intensificado durante la pandemia.

Al analizar los mismos indicadores de jornada laboral durante la pandemia (Tabla 2.4) se observa un aumento no significativo en el promedio diario de horas de trabajo, que en la actualidad alcanza 9,7 horas. Quienes más aumentaron las horas trabajadas fueron las y los socios de AFIICH (aumentó 0,6 horas) y las mujeres (aumentó 0,4 horas), siendo en ambos casos un cambio significativo. Al igual que previo a la pandemia, la cantidad de horas que el personal dedica a sus labores sobrepasa los límites formales y podría estar impactando negativamente en la calidad del trabajo y la salud laboral del personal del SII.

Específicamente, en lo que refiere a las modalidades de trabajo, si bien previo a la crisis sanitaria el personal se desempeñaban exclusivamente en modalidad presencial, los resultados reportan que quienes continuaron desempeñándose en dicha modalidad mantuvieron el mismo promedio diario de horas de trabajo (9,8). Sin embargo, quienes pasaron a trabajar en modalidad mixta, aumentaron su media de trabajo en 0,1 horas y quienes se desempeñan en modalidad remota, aumentaron su media de horas de trabajo en 0,4 horas, siendo este último un aumento significativo.

Tabla 2.4. Jornada laboral previa y durante la pandemia por asociación, género y edad

Antes de la crisis sanitaria	Antes de la crisis sanitaria			Durante crisis sanitaria		
	Media	Mínimo	Máximo	Media	Mínimo	Máximo
Asociación						
AFIICH	9,3	5	12	9,9	4	16
ANEIICH	9,6	1	16	9,5	1	16
Género						
Masculino	9,6	2	16	9,6	1	16
Femenino	9,4	1	15	9,8	1	15
Edad						
18-35	9,5	7	13	9,7	4	16
36-59	9,5	2	15	9,8	1	16
60 o más	9,3	1	16	9,3	1	15
Modalidad						
Remota	9,4	5	15	9,8	3	15
Mixta	9,6	2	16	9,7	4	16
Presencial	9,8	8	12	9,8	5	16
Total	9,5	1	16	9,7	1	16

Fuente: Elaboración propia.

Un siguiente aspecto relevante es la variabilidad de la jornada de trabajo. Para ello, se indagó en qué tan a menudo el personal del SII trabaja los fines de semana y con qué frecuencia trabajan fuera de su jornada habitual (Tabla 2.5). En términos generales, un 41,5% declaró que nunca trabaja los fines de semana, aunque un 31,4% sí lo hace a veces. Además, un 39,6% declaró que a veces trabaja fuera de su horario habitual. Estos resultados son indicativos de un desdibujamiento de las jornadas laborales que tienden a extenderse habitualmente por fuera de la jornada regular.

En términos de asociación (Tabla 2.5) se observan importantes diferencias pues solo un 30,4% de los/as asociados/as a AFIICH declaró nunca trabajar durante los fines de semana y un 19,3% indicó nunca trabajar fuera de la jornada habitual de trabajo, en contraste con ANEICH donde un 50% de sus trabajadores indicaron nunca trabajar los fines de semana y un 39,4% señaló nunca trabajar fuera de la jornada habitual. En este sentido, se observa que los/as trabajadores de AFIICH, mayoritariamente personal de fiscalización, tienen altos grados de flexibilidad y un desdibujamiento de su jornada mayor (estadísticamente significativo) que el caso de ANEICH.

En términos de género (Tabla 2.5), las más golpeadas por el trabajo fuera del horario regular son las mujeres, pues un 61,5% de ellas declaró en algún grado trabajar los fines de semana y un 72,4% lo hace fuera de su jornada habitual, siendo la categoría “a veces” en la que más se concentran las trabajadoras. Sin embargo, en este caso las diferencias no resultan estadísticamente significativas para la categoría “nunca”.

Entonces, la variable asociación es la que explica mayormente las diferencias en la proporción de personas que nunca han debido trabajar los fines de semana o en horarios no habituales, mientras que una proporción relevante si ha experimentado el desdibujamiento de la jornada laboral.

En términos de edad (Tabla 2.5) las personas de 60 o más años son quienes declaran en una mayor proporción trabajar durante los fines de semana, pues un 40,7% lo hace a veces, en contraste con cerca de un 30% del personal de los otros tramos de edad. Por otro lado, las personas entre 36 y 59 y las de 60 años o más declaran en mayor medida trabajar a veces fuera del horario habitual, aunque los/as trabajadores/as de entre 18 y 35 indicaron en una mayor proporción trabajar casi siempre o siempre (12,2%) bajo esta modalidad. Sin embargo, tampoco resultan estadísticamente significativas las diferencias para la categoría “nunca”.

En términos de modalidad de trabajo (Tabla 2.5), quienes más declaran trabajar los fines de semana y fuera del horario habitual de trabajo son quienes se desempeñan en modalidad remota. En ambos casos, la mayoría de quienes se desempeñaron en modalidad remota indicaron trabajar a veces bajo estas condiciones (34,7% durante los fines de semana y 44,3% fuera del horario habitual). Por su parte, los/as trabajadores/as presenciales son quienes menos declaran trabajar bajo estas condiciones, encontrando diferencias estadísticamente significativas en las categorías “nunca”, “casi siempre” y “siempre” entre trabajo presencial y remoto. De todas formas, las personas que se desempeñaron de modo presencial han debido trabajar en alguna proporción los fines de semana y en horarios no habituales, lo cual relativiza el hecho de que se hayan desempeñado exclusivamente en dependencias del SII.

Tabla 2.5. Variabilidad de jornada laboral por asociación, género y edad, en base a pregunta “Durante el último mes (...)”

¿Ha tenido que trabajar los fines de semana?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Asociación					
AFIICH	30,4%	16,2%	36,5%	12,5%	4,4%
ANEIICH	50,4%	16,2%	27,2%	4,8%	1,3%
Género					
Masculino	44,8%	16,4%	30,3%	6%	2,6%
Femenino ¹⁵	38,5%	16,1%	32,4%	10,3%	2,7%
Edad					
18-35	40,8%	17,5%	29,6%	8,6%	3,6%
36-59	42,3%	16,5%	29,9%	8,5%	2,8%
60 o más	39,3%	13,7%	40,7%	5,3%	0,9%
Modalidad					
Remota	32,2%	18,5%	34,7%	10,9%	3,7%
Mixta	42,7%	15,8%	29,9%	8,7%	2,9%
Presencial	59,1%	11,5%	27,9%	1,6%	0,0%
Total	41,5%	16,2%	31,4%	8,3%	2,7%
¿Ha tenido que trabajar fuera de su horario de trabajo habitual?					
Asociación					
AFIICH	19,3%	13,4%	39,7%	21,0%	6,6%
ANEIICH	39,4%	10,5%	39,5%	8,4%	2,2%
Género					
Masculino	33,5%	12,6%	39,1%	11,9%	2,9%
Femenino	27,6%	11%	40,1%	15,9%	5,4%
Edad					
18-35	25,4%	12,5%	36,3%	20,2%	5,6%
36-59	30,9%	11,5%	40,3%	12,9%	4,4%
60 o más	35,5%	12,6%	38,9%	11,8%	1,3%

¹⁵ Cabe notar que al haber más mujeres afiliadas a AFIICH, las asociaciones de resultados en algunos análisis entre AFIICH y género femenino pueden estar explicadas ya sea por la función específica que desempeñan los/as trabajadores/as de AFIICH o por el género. Esto se puede observar, por ejemplo, en la tabla 2.5, donde se observa una mayor flexibilidad en la jornada de asociados/as a AFIICH y mujeres.

Modalidad					
Remota	20,3%	10,2%	44,3%	18,9%	6,3%
Mixta	31,1%	12,0%	38,7%	14,2%	4,0%
Presencial	51,5%	14,4%	31,0%	3,2%	0,0%
Total	30,5%	11,8%	39,6%	14,0%	4,2%

Fuente: Elaboración propia.

Otra dimensión de la organización del trabajo es la autonomía que se tiene en el espacio de trabajo. Para abordar tal aspecto, se indagó sobre la frecuencia con que el personal puede influir en distintos aspectos del proceso de trabajo durante el mes de referencia de la encuesta¹⁶. En términos generales, el personal del SII tiene grados de autonomía medio-altos (Tabla 2.6), especialmente en torno a la influencia que tienen en establecer el orden o método con que realizan su trabajo (3,9 puntos). El ítem donde se evidencia un menor grado de autonomía es en la influencia sobre la cantidad de trabajo que deben realizar (2,2 puntos).

En términos de asociaciones (Tabla 2.6), tanto en la velocidad, el descanso y orden de trabajo, las y los trabajadores de ambas asociaciones tienen grados de autonomía similares para decidir sobre estos aspectos, aunque ANEIICH sobrepasa en 0,1 puntos a AFIICH en cada categoría. La mayor diferencia se observa en el grado de autonomía sobre la cantidad de trabajo, pues ANEIICH tiene una índice medio (2,5 puntos) y AFIICH un índice medio-bajo (1,9 puntos), siendo estadísticamente significativas. En términos de género, la mayor diferencia se observa en el grado de influencia sobre la cantidad de trabajo, pues los hombres presentan un grado de autonomía medio (2,4 puntos) y las mujeres un grado de autonomía medio-bajo (1,9 puntos), siendo estadísticamente significativa. En términos de edad no se observan mayores diferencias. En este sentido, salvo la cantidad de trabajo que está marcada por la asociación y el género de la persona, la autonomía para organizar diversos aspectos del trabajo en el SII es una característica que abarca al conjunto del personal.

¹⁶ Se estimó una escala de autonomía en el trabajo, donde 1 es un grado muy bajo de autonomía y 5 muy elevado. Las medias son solo referenciales y cumplen un papel descriptivo.

Tabla 2.6. Autonomía en el trabajo por asociación, género y edad, en base a pregunta “¿Con qué frecuencia usted puede influir en (...)?”

	Velocidad	Cantidad de trabajo	Tiempos de descanso	Orden o método
Asociación				
AFIICH	3,4	1,9	3,2	3,8
ANEIICH	3,5	2,5	3,3	3,9
Género				
Masculino	3,4	2,4	3,2	3,8
Femenino	3,4	1,9	3,2	3,9
Edad				
18-35	3,4	2,3	3,2	3,9
36-59	3,4	2,1	3,2	3,9
60 o más	3,4	2,3	3,3	3,8
Total	3,4	2,2	3,2	3,9

Fuente: Elaboración propia.

Una última dimensión importante de analizar fueron los cambios ocurridos durante la crisis sanitaria COVID-19 en la frecuencia de cada una de las dimensiones anteriores, pero también en la variabilidad e intensidad de la jornada. En la Tabla 2.7, se observan los porcentajes de quienes declararon un aumento en cada una de las dimensiones propuestas. En términos generales, el trabajo fuera de la jornada habitual (54,7%), la intensidad de la jornada (52,0%) y la cantidad de trabajo (50,1%) son las dimensiones que más han aumentado durante la pandemia.

En términos de asociación (Tabla 2.7), se observa que los/as trabajadores de AFIICH concentran mayores proporciones de asociados que declararon un aumento en el trabajo fuera de la jornada habitual (64,6%) y durante los fines de semana (49,6%), reafirmando el desdibujamiento de jornada evidenciado anteriormente. Asimismo, el personal afiliado a AFIICH declaró en mayor medida un aumento de la intensidad de trabajo (58,0% en contraste con un 47,0% en ANEIICH) y de la cantidad (53,9% en contraste con un 47,1% en ANEIICH). Siendo estadísticamente significativas las diferencias en tiempo de descanso, trabajar fuera de la jornada regular y en la intensidad de trabajo, en detrimento del personal afiliado a AFIICH.

En términos de género (Tabla 2.7), se observa que las mujeres son las más afectadas por los cambios en las condiciones de trabajo, pues indican un mayor aumento del trabajo fuera de la jornada habitual (61,2%) y durante los fines de semana (45,3%), así como de la intensidad de la jornada (56,6%). Siendo estadísticamente significativas las diferencias en el trabajo fuera de la jornada regular, en contra del personal femenino.

En términos de edad (Tabla 2.7), el tramo de entre 18 y 35 indica en una mayor proporción un aumento de la intensidad de la jornada (56,1%), del trabajo fuera de la jornada habitual (62,8%) y del trabajo durante los fines de semana (43,1%). Cabe señalar también que un 52,6% del personal entre 36 y 59 años indicó un aumento en la cantidad de trabajo. De todas formas, las diferencias registradas por edad no resultan estadísticamente significativas.

En términos de modalidad de trabajo (Tabla 2.7), una mayor proporción de trabajadores que se desempeñan en modalidad presencial indicaron un aumento en la carga de trabajo: 42,2% señaló que aumentó la velocidad de trabajo y 55,0% indicó que aumentó la cantidad de trabajo. Ahora bien, en cuanto al trabajo fuera de la jornada regular y durante los fines de semana, una mayor proporción de trabajadores que se desempeñan en modalidad remota y mixta señalaron que aumentó (65,5 y 51,5%, y 55,7 y 37,0%, respectivamente), siendo diferencias estadísticamente significativa, que muestra cómo el trabajo remoto ha desdibujado mayormente la jornada laboral. De todas formas, el hecho que el personal presencial deba trabajar fines de semana o fuera de los horarios regulares expresa que estos también vieron afectada la jornada regular y, posiblemente, desempeñaron algunas actividades de manera remota. Finalmente, en cuanto a la intensidad de trabajo, quienes se desempeñan en modalidad remota fueron quienes más indicaron un aumento (56,0%).

Con todo, se observan importantes cambios en las condiciones de trabajo del personal del SII durante la pandemia, vale decir, un aumento en la carga laboral, en el desdibujamiento de la jornada laboral y en la intensidad del trabajo. Si bien esto es transversal a todos/as los/as trabajadores, ha afectado en mayor medida a los/as socios/as de AFIIICH, mujeres y personas de entre 18 y 35 años.

Tabla 2.7. Cambios en las condiciones de trabajo según asociación, género y edad (% de aumento de cada dimensión)¹⁷

	Velocidad	Cantidad de trabajo	Descanso ¹⁸	Fuera de jornada	Fines de semana	Intensidad jornada
Asociación						
AFIICH	35,6%	53,9%	4,1%	64,6%	49,6%	58,0%
ANEIICH	40,5%	47,1%	9,3%	46,8%	32,0%	47,0%
Género						
Masculino	35,7%	49,0%	6,2%	47,5%	33,8%	46,8%
Femenino	40,7%	51,3%	7,7%	61,2%	45,3%	56,6%
Edad						
18-35	30,7%	48,5%	5,9%	62,8%	43,1%	56,1%
36-59	39,5%	52,6%	8,0%	53,9%	40,1%	52,1%
60 o más	39,5%	38,4%	3,5%	48,5%	33,6%	44,4%
Modalidad						
Remota	36,4%	46,3%	5,5%	65,5%	51,5%	56,0%
Mixta	38,6%	52,4%	9,8%	55,7%	37,0%	52,3%
Presencial	42,2%	55,0%	3,2%	28,1%	19,2%	43,6%
Total	38,3%	50,1%	7,0%	54,7%	39,9%	52,0%

Fuente: Elaboración propia.

Por su parte, los resultados indicaron que para un 35,8% de las y los trabajadores del servicio, el salario mensual disminuyó durante la pandemia (Tabla 2.8). En este aspecto, quienes en mayor medida vieron disminuidos sus ingresos fueron los hombres (38,2%), los/as trabajadores/as de entre 18 y 35 años (40,6%) y quienes se desempeñan en modalidad mixta (41,3%)¹⁹. En tanto, un 2,4% de trabajadores/as señaló que su salario mensual aumentó, posiblemente por cambios en los grados de administrativos o auxiliares, o cambios en las asignaciones variables en las funciones de fiscalización. De todas formas, la evidencia sugiere que durante la pandemia aumentó tanto la carga como la intensidad de trabajo y, sin embargo, para cerca de un tercio de los/as trabajadores esto no ha implicado un aumento del

¹⁷ A modo de referencia, Boccardo, Andrade y Ratto (2020b) reportaron un 20,9% de aumento en velocidad, un 24,9% en cantidad, un 28,5% en tiempo de descanso, un 41,5% de trabajo fuera de la jornada, un 31,2% de trabajo los fines de semana. De todas formas, los datos no son comparables debido a las diferencias metodológicas en el diseño muestral.

¹⁸ Para mantener la dirección de la escala, en esta columna se registra el porcentaje de “aumentos” en los tiempos de descanso.

¹⁹ Presumiblemente, el reporte de disminución de salarios se explique por la no realización de horas extraordinarias remuneradas y la eliminación del bono de transporte, que para el personal afiliado se considera como parte de la remuneración.

salario, sino más bien ha ido acompañado de una disminución de sus remuneraciones mensuales.

Tabla 2.8. Cambios en salario durante pandemia por asociación, género, edad y modalidad de trabajo (% de disminución)

Asociación	%
AFIICH	35,8%
ANEIICH	35,8%
Género	
Masculino	38,2%
Femenino	33,8%
Edad	
18-35	40,6%
36-59	35,8%
60 o más	29,7%
Modalidad	
Remota	30,7%
Mixta	41,3%
Presencial	36,2%
Liberado	36,6%
Total	35,8%

Fuente: Elaboración propia.

En términos de nuevas funciones, se indagó sobre el trabajo adicional que han debido realizar el personal afiliado a AFIICH y ANEIICH durante la pandemia (Tabla 2.9). En primer lugar, se preguntó si se ha realizado trabajo relacionado con la entrega del bono clase media, el préstamo solidario o de beneficios para las MYPE. Una mayoría (59,4%) sostuvo que no han debido realizar este tipo de labores. No obstante, al desagregar por asociación, se observa que un mayor porcentaje de los trabajadores de ANEIICH (41,4%) declararon realizar trabajo relacionado con estas labores, en contraste con AFIICH que concentra a un menor porcentaje (39,6%). Por su parte, los hombres son quienes declaran en una mayor proporción (46,7%) haber realizado estos trabajos (diferencia significativa en relación con las mujeres), así como quienes se encuentran en el tramo de entre 18 y 35 años (46,5%).

Segundo, se interroga a las y los trabajadores si les parece adecuado que el SII sea el encargado de entregar estas ayudas a la población. En términos generales, una abrumadora mayoría (80,2%) sostuvo que no le parece adecuado. Al indagar en cada una de las asociaciones, se observa que AFIICH registra una mayor cantidad de trabajadores (84,0%) que indicaron que no les parece prudente que el SII sea el encargado de estas labores, disminuyendo en el caso de las y los asociados a ANEIICH (77,0%). A nivel de género, no se observan mayores diferencias, pues cerca de un 80% de hombres y mujeres consideran que

esta labor que ha adquirido el SII no es adecuada. En términos de edad, quienes tienen entre 18 y 35 años son quienes registran a una mayor cantidad de trabajadores (82,7%) que consideran que esta función no es adecuada.

En tercer lugar, se preguntó si estas funciones han afectado el clima laboral en los equipos de trabajo. Una mayoría (61,2%) sostuvo que sí ha afectado, siendo esto mayor en el caso de ANEIIICH (62,6%) y de quienes se encuentran en el tramo de edad de entre 18 y 35 años (65,6%). En términos de género no se encuentran mayores diferencias, concentrando ambos grupos a cerca de un 61,0% de sus trabajadores y trabajadoras.

Finalmente, se preguntó a quienes han debido realizar estas tareas, si la labor les restó tiempo para realizar su trabajo habitual en el SII. En términos generales, una mayoría (78,5%) sostuvo que sí se vio afectado, siendo esto mayor en el caso de las y los asociados a AFIIICH (84,4%) y en el caso del género femenino (80,3%). En cuanto a los tramos de edad, sobre un 79% de quienes tienen entre 18 y 35 y entre 36 y 59 señalaron que la realización de estas tareas afectó sus labores habituales, disminuyendo a un 70,4% en el caso de quienes tienen 60 años o más.

Los resultados obtenidos permiten constatar que existe un rechazo generalizado a la función adoptada por el SII en torno a la entrega del bono clase media, préstamos solidarios y beneficios para las MYPE. Dicho rechazo se complementa con lo indicado por el personal acerca de las implicancias negativas que han tenido estas funciones en el clima laboral y en la disposición del tiempo necesario para llevar a cabo las labores habituales en el SII. En este marco, las y los trabajadores de ANEIIICH han debido realizar en una mayor proporción estas labores, sin embargo los efectos que esto tiene en el clima laboral y en el tiempo para realizar las labores habituales son constatados como un problema por las y los afiliados de ambas asociaciones. Asimismo, cabe destacar que el tramo de edad más joven es el más golpeado por estas funciones, en términos de su realización y de los efectos sobre el trabajo y el clima laboral.

Tabla 2.9. Distribución de respuestas sobre trabajo adicional en pandemia por asociación, género y edad

Asociación	¿Le ha tocado realizar trabajo relacionado con la entrega del bono clase media, el préstamo solidario o beneficios para las Mypes?		¿Le parece adecuado que el SII sea el encargado de entregar estas ayudas?		¿Considera que estas nuevas funciones afectaron el clima laboral de su equipo de trabajo?		¿La realización de estas tareas le restó tiempo para poder realizar sus labores habituales en el SII?	
	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí
AFIICH	60,4%	39,6%	84,0%	16,1%	40,5%	59,5%	15,7%	84,4%
ANEIICH	58,6%	41,4%	77,0%	23,0%	37,4%	62,6%	26,1%	73,9%
Género								
Masculino	53,3%	46,7%	79,9%	20,1%	38,4%	61,6%	23,1%	76,9%
Femenino	64,8%	35,3%	80,4%	19,7%	39,0%	61,0%	19,7%	80,3%
Edad								
18-35	53,5%	46,5%	82,7%	17,3%	34,4%	65,6%	20,4%	79,6%
36-59	59,9%	40,1%	79,7%	20,3%	39,9%	60,1%	20,6%	79,4%
60 o más	64,7%	35,3%	78,6%	21,4%	39,7%	60,3%	29,6%	70,4%
Total	59,4%	40,6%	80,2%	19,8%	38,8%	61,2%	21,5%	78,5%

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, se indagó en la modalidad de trabajo del personal del SII. A nivel general, se estimó en términos puntuales un 42,4% de trabajo remoto (desarrolla toda su jornada desde un lugar remoto), un 38,4% de personal en modalidad mixta (desarrolla parte de su jornada en un lugar remoto y otra en un lugar habitual de trabajo), un 18,2% trabaja de forma presencial (desarrolla toda su jornada en el lugar habitual de trabajo) y un 1% fue liberado de jornada (Tabla 2.10).

En términos de asociación, en AFIICH existe una mayor proporción de personas trabajando en modalidad remota (47,3% en contraste con un 38,4% de ANEIICH). ANEIICH, por su parte, tiene a la mayor proporción de sus trabajadores en modalidad mixta (40,7% en contraste con un 35,5% de AFIICH). Finalmente, un 17,0% de AFIICH y un 19,2% de ANEIICH indicaron trabajar de forma completamente presencial. No existiendo diferencias estadísticamente significativas por asociación.

En términos de género, una mayor proporción de mujeres trabaja de forma remota (48,3%) seguido por la modalidad mixta (37,0%). En cambio, los hombres trabajan en mayor medida de forma mixta (40,0%), seguido por trabajo remoto (35,6%). Además, un 22,9% de los hombres indicó trabajar de forma presencial, cifra que disminuye a un 14,1% en el caso de las mujeres. En línea con lo reportado por diversas investigaciones, se registró una diferencia

estadísticamente significativa entre quienes realizan trabajo remoto por género, alcanzando una mayor proporción las mujeres.

En términos de edad, más de la mitad de los/as trabajadores (52,3%) de 18 a 35 años trabaja en modalidad mixta, en cambio, un 41,3% de personas entre 36 y 59 años y un 60,4% de personas de 60 años o más, lo hace de manera remota, lo que podría estar explicado por una liberación de jornada presencial a la población de riesgo. Ahora bien, el tramo de edad de entre 36 y 59 es el que más declara tener trabajadores en modalidad presencial (20,3%). Se registraron diferencias estadísticamente significativas en el tramo 60 o más para trabajo remoto y para la modalidad mixta en todos los tramos.

Tabla 2.10. Modalidad de trabajo por asociación, género y edad²⁰

	Trabajo Remoto	Mixta	Trabajo Presencial	Liberado de Jornada
Asociación				
AFIICH	47,3%	35,5%	17,0%	0,3%
ANEIICH	38,4%	40,7%	19,2%	1,6%
Género				
Masculino	35,6%	40,0%	22,9%	1,5%
Femenino	48,3%	37,0%	14,1%	0,6%
Edad				
18-35	33,5%	52,3%	14,2%	0,0%
36-59	41,3%	37,7%	20,3%	0,8%
60 o más	60,4%	23,6%	12,3%	3,6%
Total²¹	42,4%	38,4%	18,2%	1,0%
	[38,6-46,1]	[34,7-42,1]	[15,3-21,2]	[0,2-1,9]

Fuente: Elaboración propia.

En suma, en cuanto a las jornadas laborales, se constató un desdibujamiento de la jornada laboral, pues 1 de cada 3 trabajadores mencionó que durante el último mes debió trabajar a veces durante los fines de semana y fuera de su jornada habitual. Ahora bien, la extensión de la jornada laboral durante la pandemia impactó especialmente sobre las y los socios de AFIICH y las mujeres, quienes reportaron un aumento significativo de horas de trabajo. Cabe considerar que AFIICH cuenta con una mayor proporción de mujeres asociadas, en contraste con ANEIICH, por lo tanto estos resultados podrían ser indicativos del impacto de la pandemia sobre la responsabilidad del trabajo doméstico que recae sobre las mujeres, pues debido a

²⁰ A modo de referencia, Boccoardo, Andrade y Ratto (2020b) reportaron un 64,5% de modalidad de teletrabajo, un 23,8% en modalidad mixta y un 12,1% presencial, lo que podría ser indicativo de cambios organizacionales en el SII entre 2020 y 2021. De todas formas, los datos no son comparables debido a las diferencias metodológicas en el diseño muestral.

²¹ Entre [...] se presenta el IC para la variable con un nivel de confianza de 95,5 asumiendo varianza máxima y ponderadores de ajuste.

las dinámicas de confinamiento y teletrabajo han tenido mayores dificultades para conciliar el trabajo remunerado y de cuidados, o bien podría deberse a una sobrecarga o cambios en las funciones de los/as trabajadores/as de AFIICH.

En cuanto a la autonomía para definir diversas dimensiones del trabajo, se constató un grado medio-alto, especialmente en lo que refiere a la capacidad de influir en el orden o método con que se desarrolla el trabajo. Por su parte, el menor grado de autonomía se evidenció en la frecuencia con que se puede influir en la cantidad de trabajo realizado. En relación a las diferencias encontradas, AFIICH y mujeres reportaron menores grados de autonomía, estadísticamente significativas, en la frecuencia con que se puede influir en la cantidad de trabajo desarrollado. Esta situación se condice con la mayor extensión y desdibujamiento en la jornada laboral.

En cuanto a los cambios ocurridos durante la pandemia, se constató que la mayoría de los indicadores registraron aumentos en términos de trabajo fuera del horario habitual, la intensidad de la jornada y la cantidad de trabajo desarrollado. Las dimensiones que no sufrieron aumentos fueron el salario, donde cerca de 1 de cada 3 trabajadores/as indicó que disminuyó, y los tiempos de descanso, donde cerca de la mitad de los/as trabajadores sostuvo que disminuyeron. En esta dimensión se encontraron diferencias significativas, donde AFIICH, mujeres y el trabajo remoto registraron un aumento en el desdibujamiento de la jornada regular, y en el caso específico de AFIICH se observó una mayor intensidad del trabajo.

En la dimensión trabajo adicional en pandemia, se constató que mayoritariamente las y los trabajadores del SII consideran inadecuado que el servicio se haga cargo de funciones como la entrega del bono clase media, préstamos solidario y beneficios para las MYPE, siendo los/as asociados/as a AFIICH y los más jóvenes los más categóricos en esta evaluación. Asimismo, el personal indicó que estas funciones afectan tanto al clima laboral de sus equipos de trabajo como al tiempo que pudieron destinar para la realización de su trabajo habitual en el SII. En general, las negativas consecuencias de la realización de estas funciones fueron percibidas de manera transversal por las y los trabajadores del SII, sin embargo se constató un mayor rechazo en las y los trabajadores más jóvenes.

Finalmente, se caracterizó a las y los trabajadores de acuerdo con la modalidad de trabajo que llevan a cabo. Se constató que la mayor proporción trabaja de manera remota, seguido de la modalidad mixta y, finalmente, de forma presencial. Las mujeres y las personas de 60 años o más declararon en mayor proporción trabajar en modalidad remota, de forma estadísticamente significativa, al tiempo que los hombres y las personas de entre 18 y 35 indicaron trabajar en mayor medida en modalidad mixta.

En definitiva, la organización del trabajo en el SII se vio fuertemente afectado en términos de carga de trabajo, desdibujamiento de la jornada laboral, una mayor intensidad y tiempo de trabajo, lo cual da cuenta de los efectos que generó la pandemia en un servicio que se vio altamente exigido por las diversas demandas que generó la política social definida por el Gobierno y el Parlamento durante la pandemia.

Capítulo 3: Relación con jefatura y trabajo adicional en pandemia

El tercer capítulo del presente informe entrega una panorámica de la opinión de las y los trabajadores del SII sobre la relación con su jefatura, los conflictos y problemas laborales que se registraron.

En cuanto a la relación del personal con su jefatura, en términos generales la mayoría (78,3%) considera que su jefatura directa se asegura de que conozcan bien la planificación y asignación de tareas (Tabla 3.1). Del mismo modo, una mayoría señaló conocer exactamente qué tareas son de su responsabilidad (88,9%) y consideró que los canales de comunicación con la jefatura se encuentran bien definidos (86,1%).

En términos de asociación, se observan leves diferencias. Un 22,5% de afiliados/as a ANEIICH sostuvo que su jefatura no se asegura de que se conozca bien la asignación de tareas, proporción que disminuye a un 20,8% en el caso de AFIICH. Asimismo, un 11,6% de afiliados/as a ANEIICH no sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad, en contraste con un 10,4% de AFIICH. Además, un 14,4% de afiliados/as a ANEIICH señaló que no están bien definidos los canales de comunicación con la jefatura, en contraste con un 13,2% de afiliados/as a AFIICH.

En cuanto a la relación del personal con su jefatura, en términos generales la mayoría (78,3%) considera que su jefatura directa se asegura de que conozcan bien la planificación y asignación de tareas (Tabla 3.1). Del mismo modo, una mayoría señaló conocer exactamente qué tareas son de su responsabilidad (88,9%) y consideró que los canales de comunicación con la jefatura se encuentran bien definidos (86,1%).

Finalmente, en términos de edad, se observa que las personas que tienen entre 36 y 59 años son quienes más consideran que las jefaturas sí aseguran el conocimiento de la asignación de tareas (79,3%), al tiempo que estarían bien definidos los canales de comunicación (87,1%). Por su parte, las personas de 60 años o más, si bien reportan en su mayoría respuestas afirmativas, una mayor proporción considera que el jefe no asegura el conocimiento de las labores (25,1%) y que los canales de comunicación no están bien definidos (16,9%).

En definitiva, los datos sugieren que en general existe una relación adecuada entre las jefaturas directas y el personal, existiendo una crítica mayor a cuestiones relativas a la asignación y planificación de tareas.

Tabla 3.1. Relación con jefatura según afiliación, género y edad

Asociación	Su jefe directo, ¿se asegura de que conozca bien la asignación y planificación de tareas?		¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?		¿Están bien definidos los canales de comunicación entre Ud y la jefatura?	
	No	Sí	No	Sí	No	Sí
AFIICH	20,8%	79,2%	10,4%	89,6%	13,2%	86,8%
ANEIICH	22,5%	77,5%	11,6%	88,4%	14,4%	85,6%
Género						
Masculino	21,8%	78,2%	13,2%	86,8%	13,1%	87,0%
Femenino	21,7%	78,3%	9,2%	90,8%	14,6%	85,4%
Edad						
18-35	22,8%	77,2%	11,5%	88,5%	15,8%	84,2%
36-59	20,7%	79,3%	11,5%	88,5%	12,9%	87,1%
60 o más	25,1%	74,9%	6,9%	93,1%	16,9%	83,1%
Total	21,8%	78,3%	11,1%	88,9%	13,9%	86,1%

Fuente: Elaboración propia.

Segundo, se indagó en los conflictos que deben enfrentar las y los trabajadores. Un 69,4% declaró que ante problemas laborales casi siempre o siempre recibe ayuda de su jefatura directa (Tabla 3.2). En términos de asociación, la mayor diferencia se observa entre quienes declararon que nunca reciben ayuda de sus jefaturas, pues esto lo indica un escaso 2,3% de los trabajadores asociados a AFIICH, lo que incrementa a un 5% en el caso de los trabajadores asociados a ANEIICH. En términos de asociación, género y edad no se observan diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 3.2. Distribución por asociación, género y edad de respuestas sobre ayuda de jefatura ante problemas laborales

Ante problemas laborales, ¿recibe ayuda inmediata de su jefatura directa?	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
Asociación					
AFIICH	2,3%	7,2%	20,8%	34,6%	35,1%
ANEIICH	5,0%	7,3%	18,4%	32,3%	37,0%
Género					
Masculino	4,3%	6,7%	18,7%	31,7%	38,6%
Femenino	3,4%	7,8%	20,2%	34,8%	33,8%
Edad					
18-35	3,0%	6,8%	20,6%	30,9%	38,7%
36-59	4,1%	7,1%	19,1%	34,0%	35,8%
60 o más	3,7%	7,4%	19,3%	33,7%	35,9%
Total	3,8%	7,3%	19,5%	33,3%	36,1%

Fuente: Elaboración propia.

Luego, un 65,7% de las y los trabajadores sostuvo que casi siempre o siempre sus jefes inmediatos resuelven bien los conflictos que se presentan (Tabla 3.3). Al igual que en el caso anterior, un mayor porcentaje de asociados/as a ANEIICH (7,0%) declaró que sus jefes nunca resuelven bien los conflictos, cifra que disminuye en AFIICH (2,8%). En términos de asociación, género y edad no se observan diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 3.3. Distribución por asociación, género y edad de respuestas sobre resolución de conflictos por parte de la jefatura

Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos que pueden presentarse en el lugar de trabajo?	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
Asociación					
AFIICH	2,8%	7,3%	22,7%	38,1%	29,2%
ANEIICH	7,0%	8,7%	19,9%	34,0%	30,4%
Género					
Masculino	5,1%	8,9%	18,6%	37,0%	30,5%
Femenino	5,1%	7,4%	23,5%	34,9%	29,1%
Edad					
18-35	4,7%	7,9%	21,9%	36,7%	28,9%
36-59	5,4%	7,2%	21,5%	35,6%	30,2%
60 o más	4,3%	11,6%	17,1%	37,0%	30,0%
Total	5,1%	8,1%	21,1%	35,8%	29,9%

Fuente: Elaboración propia.

Posteriormente, un 33,9% de las y los trabajadores indicó que a veces existen dificultades para establecer límites claros entre sus labores y el tiempo de descanso (Tabla 3.4) no existiendo diferencias significativas por asociación, género o edad; cifra que disminuye a un 30,4% en el caso de quienes consideran que casi siempre o siempre existen dificultades y aumenta a un 35,8% en el caso de quienes señalaron que nunca o rara vez existen. Al desagregar por asociación, se observa que en AFIICH una mayor cantidad de trabajadores (34,4%) sostuvo que casi siempre o siempre existen dificultades para establecer los límites, cifra que disminuye en ANEIICH (27%). También se observan diferencias a nivel de género, pues un 14,3% de las mujeres se posicionó en las categorías “siempre”, en contraste con un 9,3% de los hombres, presumiblemente por una mayor responsabilidad en los cuidados del hogar. Finalmente, en términos de edad, el tramo de entre 36 y 59 años registra una mayor cantidad de trabajadores (31,1%) que declara que casi siempre o siempre existen dificultades para establecer los límites entre el trabajo y el descanso.

Tabla 3.4. Distribución por asociación, género y edad de respuestas sobre dificultades para establecer límites entre labores y tiempo de descanso

¿Existen dificultades para establecer límites entre labores y tiempo de descanso?	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
Asociación					
AFIICH	15,6%	16,7%	33,4%	22,1%	12,3%
ANEIICH	21,1%	17,6%	34,3%	15,4%	11,6%
Género					
Masculino	20,9%	17,8%	33,7%	18,3%	9,3%
Femenino	16,4%	16,6%	34,1%	18,7%	14,3%
Edad					
18-35	15,4%	22,7%	35,3%	19,1%	7,5%
36-59	18,4%	15,9%	34,6%	17,7%	13,4%
60 o más	24,3%	17,5%	28,5%	21,2%	8,4%
Total	18,6%	17,2%	33,9%	18,5%	11,9%

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, se indagó en las situaciones de conflicto relacionadas con violencia laboral (Tabla 3.5). La mayoría de trabajadores de AFIICH (80,2%) y ANEIICH (79,9%) indicaron nunca haber experimentado situaciones de acoso laboral por parte de su jefatura directa. Ahora bien, un 6,9% de asociados a AFIICH y un 9% de asociados a ANEIICH sostuvieron que a veces han experimentado estas situaciones, porcentajes que de todas formas son preocupantes²². En el caso del maltrato laboral por parte de la jefatura directa, nuevamente una gran mayoría de AFIICH (87,5%) y de ANEIICH (82%) indicaron nunca haberlo experimentado. Del mismo modo, una mayoría de trabajadores de AFIICH (92,6%) y de ANEIICH (91,5%) mencionó nunca haber sido discriminado por su jefatura directa debido a su género. Finalmente y con una leve disminución, la mayoría de asociados de AFIICH (78,0%) y de ANEIICH (77,2%) sostuvieron nunca haber vivido situaciones de acoso laboral por parte de los funcionarios del servicio. Si bien la gran mayoría declaró no haber experimentado situaciones de violencia, es necesario tener en consideración los porcentajes de personas que sí han experimentado estas situaciones, pues son indicativas de que no se encuentra asegurado un entorno laboral libre de violencia y acoso.

²² Los porcentajes obtenidos acerca de la prevalencia de situaciones de violencia pueden ser escasos, pues, por lo general, este tipo de preguntas suelen subestimar las respuestas.

Tabla 3.5. Distribución por asociación de respuestas sobre violencia, en base a la afirmación “Ha experimentado situaciones de (...)”

Acoso laboral de parte de su jefatura directa	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
AFIICH	80,2%	11,3%	6,9%	1,3%	0,3%
ANEIICH	79,9%	7,7%	9,0%	2,3%	1,1%
Total	80,1%	9,3%	8,1%	1,8%	0,7%
Maltrato laboral de parte de su jefatura directa					
AFIICH	87,5%	6,7%	4,8%	0,8%	0,3%
ANEIICH	82,0%	6,3%	9,3%	2,4%	0,0%
Total	84,5%	6,5%	7,3%	1,6%	0,1%
Discriminación de parte de su jefatura directa debido a su género					
AFIICH	92,6%	2,5%	3,8%	0,8%	0,3%
ANEIICH	91,5%	2,9%	3,9%	1,0%	0,7%
Total	92,0%	2,8%	3,9%	0,9%	0,5%
Acoso laboral de parte de los funcionarios de su servicio					
AFIICH	78,0%	12,5%	8,2%	1,3%	0,0%
ANEIICH	77,2%	12,0%	9,2%	1,0%	0,6%
Total	77,6%	12,2%	8,8%	1,1%	0,3%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las situaciones de violencia experimentadas por cada género, es importante notar las discrepancias en la categoría “nunca”, pues al ser elementos constitutivos de delito y/o sumario, esta categoría es indicativa de su ausencia y, por consiguiente, su ocurrencia. En los cuatro ítems los hombres concentran a una mayor cantidad de trabajadores que declaran nunca haber experimentado situaciones de violencia, en contraste con porcentajes inferiores para las mujeres (Tabla 3.6). Así, se constata que una mayor proporción de mujeres ha experimentado con alguna frecuencia los cuatro ítems de violencia presentados: acoso laboral por parte de su jefatura directa (20,6%); maltrato laboral por parte de su jefatura directa (16,7%); discriminación por parte de su jefatura debido a su género (11,0%); y acoso laboral por parte de los funcionarios del servicio (27,3%), siendo las últimas dos diferencias estadísticamente significativas. En definitiva, las mujeres están más expuestas a situaciones de acoso, maltrato y discriminación en los espacios de trabajo, especialmente en lo que respecta al acoso laboral por parte de funcionarios, pues 1 de cada 4 trabajadoras ha sido víctima de una situación de esta índole, reforzando la idea de que el acoso laboral descansa sobre relaciones patriarcales.

Tabla 3.6. Distribución por género de respuestas sobre violencia, en base a la afirmación “Ha experimentado situaciones de (...)”

Acoso laboral de parte de su jefatura directa	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
Masculino	80,8%	8,7%	7,8%	1,5%	1,2%
Femenino	79,4%	9,9%	8,3%	2,2%	0,2%
Total	80,1%	9,3%	8,1%	1,8%	0,7%
Maltrato laboral de parte de su jefatura directa					
Masculino	85,7%	6,3%	6,1%	1,9%	0,0%
Femenino	83,3%	6,7%	8,4%	1,4%	0,2%
Total	84,5%	6,5%	7,3%	1,6%	0,1%
Discriminación de parte de su jefatura directa debido a su género					
Masculino	95,4%	1,3%	1,8%	1,1%	0,4%
Femenino	89,0%	4,0%	5,7%	0,8%	0,5%
Total	92,0%	2,8%	3,9%	0,9%	0,5%
Acoso laboral de parte de los funcionarios de su servicio					
Masculino	83,0%	9,4%	6,3%	1,3%	0,0%
Femenino	72,7%	14,7%	11,0%	1,0%	0,7%
Total	77,6%	12,2%	8,8%	1,1%	0,3%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la edad (Tabla 3.7), la mayoría de las y los trabajadores de cada tramo de edad declararon nunca haber experimentado ninguna de las situaciones de violencia descritas. En cuanto al acoso y el maltrato laboral por parte de la jefatura directa, las y los trabajadores de entre 18 y 35 años declaran en una mayor proporción nunca haber experimentado estas situaciones (81,9% y 87,9% respectivamente), siendo los trabajadores de 60 años o más quienes declaran en mayor medida sí haberlas experimentado, especialmente el acoso laboral donde cerca de 1 de cada 4 trabajadores ha vivido alguna situación de dicha índole. Ahora bien, la situación se revierte al preguntar por las discriminaciones por parte de la jefatura debido al género, donde las y los trabajadores de entre 18 y 35 años declaran en una menor proporción nunca haberlo experimentado (90,2%), en contraste con quienes tienen entre 36 a 59 o 60 años o más que lo indicaron en una mayor proporción (92,0% y 95,5%). Estos resultados podrían ser indicativos de la desnaturalización de las situaciones de acoso relativas al género en las personas de menor edad, quienes, en esta línea, podrían estar identificando con mayor facilidad las situaciones de acoso que surgen a razón del género. Finalmente, cerca de 1 de cada 4 trabajadores de entre 18 y 59 años ha experimentado acoso laboral por parte de funcionarios del servicio (siendo estadísticamente significativa la diferencia en “nunca” entre 36-59 y 60 o más), situación que se torna especialmente

preocupante en los trabajadores más jóvenes, donde un 2,1% declaró siempre experimentar esta forma de acoso, a diferencia de los tramos de edad mayores quienes no reportan ningún caso con tal frecuencia.

Tabla 3.7. Distribución por edad de respuestas sobre violencia, en base a la afirmación “Ha experimentado situaciones de (...)”

Acoso laboral de parte de su jefatura directa	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
18-35	81,9%	5,6%	10,7%	1,2%	0,7%
36-59	80,7%	10,0%	6,9%	1,8%	0,6%
60 o más	76,2%	10,7%	10,3%	2,8%	0,0%
Total	80,1%	9,3%	8,1%	1,8%	0,7%
Maltrato laboral de parte de su jefatura directa					
18-35	87,9%	4,8%	6,7%	0,0%	0,7%
36-59	84,3%	7,5%	6,8%	1,4%	0,0%
60 o más	83,0%	3,4%	10,1%	3,6%	0,0%
Total	84,5%	6,5%	7,3%	1,6%	0,1%
Discriminación de parte de su jefatura directa debido a su género					
18-35	90,2%	4,5%	3,5%	0,0%	1,7%
36-59	92,0%	2,5%	4,2%	1,0%	0,3%
60 o más	95,5%	1,8%	2,7%	0,0%	0,0%
Total	92,0%	2,8%	3,9%	0,9%	0,5%
Acoso laboral de parte de los funcionarios de su servicio					
18-35	77,3%	12,2%	6,7%	1,8%	2,1%
36-59	75,9%	13,3%	9,5%	1,2%	0,0%
60 o más	88,4%	5,7%	5,9%	0,0%	0,0%
Total	77,6%	12,2%	8,8%	1,1%	0,3%

Fuente: Elaboración propia.

En suma, los resultados permiten visualizar una panorámica general con base en las dimensiones: relación con jefatura, gestión de la pandemia, trabajo adicional en pandemia y conflictos.

En cuanto a la relación con la jefatura directa hay una evaluación positiva por parte del personal del SII. El mayor problema se encuentra en el aseguramiento de la jefatura de que

el personal conozca bien la planificación y asignación de tareas, donde 1 de cada 5 trabajadores/as indicó que sus jefaturas no se aseguran de aquello. En esta misma línea, los/as trabajadores/as de ANEIIICH y los/as mayores de 60 años son quienes evaluaron más críticamente este indicador. Del mismo modo, la mayoría indicó conocer bien las tareas que son de su responsabilidad, sin embargo se encontró un mayor desconocimiento en AFIIICH y en las mujeres. Finalmente, en cuanto a los canales de comunicación, ANEIIICH, las mujeres y personas mayores de 60 años indicaron en mayor proporción que estos no se encuentran bien definidos.

En la dimensión conflictos, en términos generales la mayoría de las y los trabajadores sostuvieron que reciben ayuda inmediata de sus jefaturas ante problemas laborales y que estos últimos resuelven bien los conflictos, sin embargo, los/as asociados/as a ANEIIICH reportaron en mayor proporción que los/as asociados/as a AFIIICH, que sus jefaturas nunca proporcionan estas ayudas, ni resuelven bien los conflictos. Ahora bien, la mayor problemática en esta dimensión son las dificultades para establecer límites claros entre el trabajo y los tiempos de descanso, lo cual constituye un rasgo distintivo de la crisis sanitaria de COVID 19, pues una mayor proporción de trabajadores mencionaron que a veces existen estas dificultades. Los y las asociadas a AFIIICH, las mujeres y las personas de entre 36 y 59 años son quienes más señalan que casi siempre o siempre existen estas dificultades.

Sumado a los anteriores conflictos mencionados, se evidenció que las trabajadoras son las más expuestas a las distintas expresiones de violencia laboral, con diferencias estadísticamente significativas en lo que respecta al acoso laboral por parte de funcionarios del servicio y discriminación de la jefatura por razones de género. Ahora bien, una gran mayoría indicó nunca haber experimentado estas situaciones, lo que podría ser indicativo de políticas del propio SII o bien de la naturalización que existe en torno a la violencia de género que la hace más difícil de identificar, incluso, se constató que los/as trabajadores/as más jóvenes y las mujeres fueron quienes más señalaron haber experimentado esta situación, pudiendo observar un fenómeno de desnaturalización generacional y de género de las violencias patriarcales. De todas formas, se trata de un problema sumamente relevante que debe ser atendido con especial prioridad, ya que se focaliza principalmente en las relaciones entre los y las funcionarias del SII.

Capítulo 4: Trabajo remoto

El cuarto capítulo entrega una panorámica acerca de las condiciones del personal afiliado a AFIICH y ANEIICH que han desempeñado sus labores en modalidad total y parcialmente remota. Debido a la crisis sanitaria de COVID-19 el teletrabajo se constituyó como una alternativa laboral que si bien en la actualidad ha sido implementada como una medida excepcional, se ha comenzado a considerar como una posibilidad laboral en el futuro. Por esta razón, el presente capítulo examina las condiciones de trabajo que existen en los hogares, el apoyo que el servicio ha entregado a sus trabajadores/as y la disposición de estos últimos a retornar a su lugar de trabajo habitual.

El primer aspecto analizado, fue la cantidad de personas que se encuentran en el hogar durante la realización del trabajo remoto. En términos generales (Tabla 4.1), las personas que teletrabajan conviven con 2,9 personas en promedio en el hogar. En términos de asociación y género no se encuentran diferencias significativas (todos conviven en promedio con 2,9 personas). En términos de edad, las personas de entre 36 y 59 son quienes conviven con una mayor cantidad de personas (3,1 en promedio), siendo una diferencia significativa en relación a las personas de 60 o más. Cabe considerar que la cantidad máxima de personas en el hogar indicada por las/os trabajadoras/os fue de 8. Esta realidad puede ser indicativa de mayores dificultades para desempeñar las labores habituales, pues aumenta la posibilidad de tener que compartir espacios, interrupciones así como compatibilizar el trabajo remunerado con el de cuidados.

Tabla 4.1. Personas en el hogar durante jornada de trabajo remoto por asociación, género y edad

Asociación	Media	Mínimo	Máximo
AFIICH	2,9	0	7
ANEIICH	2,9	0	8
Género			
Masculino	2,9	0	7
Femenino	2,9	0	8
Edad			
18-35	2,6	0	7
36-59	3,1	0	8
60 o más	2,3	0	7
Total	2,9	0	8

Fuente: Elaboración propia.

En función de lo anterior, se indagó en las condiciones de trabajo relativas al espacio donde las y los trabajadores desempeñan sus funciones, pues el trabajo se puede dificultar si las personas no cuentan con espacios individuales y, por el contrario, deben compartir espacios en el hogar (Tabla 4.2). En efecto, solo un 37,9% de trabajadoras y trabajadores cuentan con

espacios personales para realizar sus labores, en contraste con un 62,1% que debe compartir espacios. Las principales diferencias se observan en torno al género y la edad, pues un 66,7% de las mujeres trabaja en espacios compartidos, en contraste con un 56,6% de los hombres, al tiempo que las personas de entre 18 y 59 años indicaron en más de un 60% tener que compartir el espacio, a diferencias de las personas de 60 años o más quienes en un 38,5% señalaron que debe compartir (diferencia significativa en relación con los otros tramos etarios).

Tabla 4.2. Espacio de trabajo durante jornada remota por asociación, género y edad

Asociación	Espacio individual	Espacio compartido
AFIICH	37,8%	62,2%
ANEIICH	37,9%	62,1%
Género		
Masculino	43,4%	56,6%
Femenino	33,3%	66,7%
Edad		
18-35	38,9%	61,1%
36-59	33,1%	66,9%
60 o más	61,5%	38,5%
Total	37,9%	62,1%

Fuente: Elaboración propia.

En relación con las herramientas de trabajo (Tabla 4.3), se observa que para una los insumos no son de uso exclusivo para el ejercicio de sus labores en el SII. La única herramienta en la que más de la mitad del personal señaló que es de uso exclusivo para el trabajo es el notebook. En cambio, un 18,3% señaló que el computador, un 25,8% el celular, un 7,5% la conexión a internet, un 32,1% el escritorio y un 40,9% la silla es de uso exclusivo para el trabajo.

Las principales diferencias a nivel de asociación (Tabla 4.3) se observan en el uso del notebook (60,8% de AFIICH y 47,2% de ANEIICH indicó que es de uso exclusivo, siendo estadísticamente significativa), conexión a Internet (9,4% de AFIICH y 5,8% de ANEIICH indicó que es uso exclusivo), escritorio/mesa (34,6% de AFIICH y 29,9% de ANEIICH indicó que es de uso exclusivo) y silla (45,1% de AFIICH y 37,3% de ANEIICH indicó que es de uso exclusivo). En definitiva, las y los trabajadores de AFIICH concentran a una mayor proporción de trabajadores que cuentan con herramientas de uso exclusivo para el trabajo.

Las principales diferencias a nivel de género (Tabla 4.3) se observan en el uso de notebook (55,0% de las mujeres y 51,5%, de los hombres indicó que es de uso exclusivo), conexión a Internet (9,2% de los hombres y 6,2% de las mujeres indicó que es de uso exclusivo) y escritorio/mesa (34,1% de los hombres y 30,5% de las mujeres indicó que es de uso exclusivo).

Finalmente, a nivel de edad (Tabla 4.3) se observa que una mayor proporción de las personas de 60 años o más indicó que las herramientas son de uso exclusivo para el trabajo (27,7% el computador, 65,1% el notebook, 34,3% el celular, 17,0% la conexión a Internet, 54,7% el escritorio/mesa y 56,7% la silla en que la diferencia es significativa). Por el contrario, una menor proporción de personas de entre 18 y 35 años indicó que estos insumos son de uso exclusivo (13,5% el computador, 44,7% el notebook, 19,3% el celular, 5,4% la conexión a Internet, 25,4% el escritorio/mesa y 33,8% la silla).

En suma, el que las herramientas de trabajo no sean exclusivas para el ejercicio laboral se trata de un rasgo general del personal afiliado en el SII que, por un lado, no permite garantizar el normal desempeño de las funciones del personal, y por otro, pone en riesgo tanto la seguridad del servicio como de sus trabajadores, sobre todo en lo relacionado con el desarrollo de enfermedades laborales.

Tabla 4.3. Uso de las herramientas de trabajo según asociación, género y edad (% de quienes indican "Uso exclusivo para el trabajo")

Asociación	Computador	Notebook	Celular	Conexión a Internet	Escritorio/Mesa	Silla
AFIICH	18,6%	60,8%	26,8%	9,4%	34,6%	45,1%
ANEIICH	18,0%	47,2%	24,9%	5,8%	29,9%	37,3%
Género						
Masculino	19,4%	51,5%	26,7%	9,2%	34,1%	40,2%
Femenino	17,4%	55,0%	24,9%	6,2%	30,5%	41,2%
Edad						
18-35	13,5%	44,7%	19,3%	5,4%	25,4%	33,8%
36-59	17,9%	53,2%	25,3%	6,1%	29,2%	39,5%
60 o más	26,7%	65,1%	34,3%	17,0%	54,7%	56,7%
Total	18,3%	53,5%	25,8%	7,5%	32,1%	40,9%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la propiedad de las herramientas de trabajo (Tabla 4.4), se observa que una abrumadora mayoría de los/as trabajadores/as indicó que estas no son entregadas ni pagadas por el servicio. En este sentido, solo un 23,5% señaló que el notebook y un 13,9% que el computador fueron entregados por el servicio, y en cuanto al celular, conexión a Internet, escritorio/mesa y silla, menos de un 5% de los/as trabajadores mencionó que fueron pagados o entregados por el empleador.

Las principales diferencias por asociación (Tabla 4.4) se observan en la propiedad del notebook (28,0% de AFIICH y 19,5% de ANEIICH indicó que fue entregado por el servicio), celular (4,2% de ANEIICH y 1,5% de AFIICH indicó que fue entregado por el servicio) y silla (5,4% de AFIICH y 3,8% de ANEIICH indicó que fue entregada por el servicio).

Las principales diferencias a nivel de género (Tabla 4.4), se observan en la propiedad del notebook (25,0% de hombres y 22,3% de mujeres indicó que fue entregado por el servicio), celular (4,4% de hombres y 1,8% de mujeres indicó que fue entregado por el servicio) y silla (5,6% de mujeres y 3,2% de hombres indicó que fue entregado por el servicio).

Finalmente, en términos de edad (Tabla 4.4), se observa que una mayor proporción de trabajadores/as de entre 36 y 59 años indicaron que las herramientas fueron entregadas por el servicio (16,8% el computador cuya diferencia con 60 o más es significativa, 25,1% el notebook, 3,4% el celular, 0,9% la conexión a Internet, 0,5% el escritorio/mesa y 5,5% la silla).

El que las herramientas de trabajo sean casi exclusivamente de propiedad de las y los trabajadores del SII puede tener un potente impacto en la calidad del trabajo y en el desarrollo de enfermedades laborales producto de las malas condiciones ergonómicas y de calidad de las herramientas, lo que a su vez dependerá de la capacidad que cada trabajador tenga para costear estos insumos. Se trata de un rasgo general, en que el personal afiliado ha debido sostener los costos de las herramientas de trabajo, lo cual implica gastos que significan una reducción salarial de facto, ya sea por haber adquirido herramientas durante la pandemia, o por la reparación debido al uso intensivo de herramientas propias en labores del SII.

Tabla 4.4. Propiedad de las herramientas de trabajo según asociación, género y edad (% de quienes indican “El servicio”)

Asociación	Computador	Notebook	Celular	Conexión a Internet	Escritorio/Mesa	Silla
AFIICH	14,4%	28,0%	1,5%	0,3%	0,3%	5,4%
ANEIICH	13,5%	19,5%	4,2%	0,8%	0,4%	3,8%
Género						
Masculino	12,9%	25,0%	4,4%	0,9%	0,3%	3,2%
Femenino	14,7%	22,3%	1,8%	0,4%	0,4%	5,6%
Edad						
18-35	11,9%	19,0%	1,5%	0,0%	0,0%	3,2%
36-59	16,8%	25,1%	3,4%	0,9%	0,5%	5,5%
60 o más	4,4%	20,8%	1,9%	0,0%	0,0%	1,6%
Total	13,9%	23,5%	2,9%	0,6%	0,4%	4,5%

Fuente: Elaboración propia.

A raíz de lo anterior, se indagó en la calidad de las herramientas de trabajo (Tabla 4.5), encontrando que más de la mitad de los trabajadores evalúan sus herramientas como buenas o muy buenas, especialmente celular (74,6% del personal) y notebook (65,3%) y con excepción de la silla (47,2%).

Si bien no se encontraron diferencias acentuadas, las principales disparidades a nivel de asociación (Tabla 4.5), se observaron en la calidad del notebook (69,3% de AFIICH y 61,7% de ANEIICH indicó que su calidad es buena o muy buena), conexión a Internet (48,5% de

AFIICH y 55,0% de ANEIICH indicó que su calidad es buena o muy buena), escritorio/mesa (53,4% de AFIICH y 49,4% de ANEIICH indicó que su calidad es buena o muy buena) y silla (49,5,3% de AFIICH y 45,2% de ANEIICH indicó que su calidad es buena o muy buena).

A nivel de género (Tabla 4.5) se observan leves diferencias en cada una de las herramientas. Así una mayor proporción de hombres consideró que el computador (57,3%), la conexión a Internet (55,8%), el escritorio/mesa (53,5%) y la silla (50,1%) tienen una calidad buena o muy buena. Por su parte, una mayor proporción de mujeres consideró que el notebook (67,1%) y el celular (75,9%) tienen una calidad buena o muy buena.

A nivel de edad (Tabla 4.4) una mayor proporción de trabajadores/as de entre 36 y 59 indicó que el computador (54,4%) y notebook (67,4%) tienen una calidad buena o muy buena, al tiempo que una mayor proporción de trabajadores/as de 60 años o más indicó que el celular (78,4%), la conexión a Internet (54,5%), el escritorio/mesa (55,9%) y la silla (52,0%) tienen una calidad buena o muy buena. Cabe señalar que en el tramo de edad más joven una menor proporción de trabajadores indicó que las herramientas tienen una buena o muy buena calidad.

El hecho que alrededor del 50% de sillas y escritorios, sean de una calidad regular o inferior significa el desarrollo potencial de enfermedades profesionales, situaciones de estrés o dolencias musculo esqueléticas. En tanto, los problemas de conexión a Internet y de otras herramientas inciden en la calidad del servicio prestado y puede ser uno de los factores que influye en el desdibujamiento de la jornada laboral (por ejemplo, esperar horarios de mejor conexión o reuniones interrumpidas). En definitiva, se trata de un problema generalizado que ha sido sostenido por herramientas propias y la preocupación del propio personal durante casi dos años de pandemia²³.

²³ A modo de referencia, Boccardo, Andrade y Ratto (2020b) reportaron un 56,9% de computadores de buena o muy buena calidad, un 73,9% en celular, un 50,1% en Internet, un 28,4% en silla y un 37,6% en mesa. De todas formas, los datos no son comparables debido a las diferencias metodológicas en el diseño muestral.

Tabla 4.5. Calidad de las herramientas de trabajo según asociación, género y edad (% de “Bueno” + “Muy Bueno”)

Asociación	Computador	Notebook	Celular	Conexión a Internet	Escritorio/Mesa	Silla
AFIICH	52,6%	69,3%	75,4%	48,5%	53,4%	49,5%
ANEIICH	53,6%	61,7%	73,9%	55,0%	49,4%	45,2%
Género						
Masculino	57,3%	63,3%	72,7%	55,8%	53,5%	50,1%
Femenino	49,8%	67,1%	75,9%	48,9%	49,4%	44,7%
Edad						
18-35	49,1%	60,1%	73,6%	47,5%	46,3%	46,4%
36-59	54,4%	67,4%	74,3%	52,8%	51,7%	46,7%
60 o más	52,6%	60,5%	78,4%	54,5%	55,9%	52,0%
Total	53,2%	65,3%	74,6%	52,0%	51,3%	47,2%

Fuente: Elaboración propia.

Otro aspecto analizado fue el apoyo que el servicio ha entregado a sus trabajadores/as desde que inició la crisis sanitaria. En términos generales (Tabla 4.6), se estimó a nivel puntual que más de un 60% del personal advirtió que el servicio no ha entregado capacitaciones sobre cómo realizar adecuadamente el trabajo remoto y sobre las normas de seguridad e higiene en el hogar. Del mismo modo, un 56,4% de los/as trabajadores/as indicó que el servicio no ha entregado apoyo psicológico y un 70,6% señaló que no se ha entregado información sobre qué hacer en caso de tener un accidente profesional.

A nivel de asociación (Tabla 4.6) se observa que una mayor proporción de afiliados/as a AFIICH indicó que el servicio no ha entregado capacitaciones sobre cómo realizar el trabajo adecuadamente (75,4%), capacitaciones sobre normas de seguridad e higiene en el hogar (71,1%, significativa en relación con ANEIICH) y acceso a apoyo psicológico (57,3%). Por su parte, una mayor proporción de afiliados/as a ANEIICH indicó que el servicio no ha entregado información sobre qué hacer en caso de accidentes profesionales (71,2%).

A nivel de género (Tabla 4.6) se observa que una mayor proporción de hombres indicó que el servicio no ha entregado acceso a apoyo psicológico (62,9%) e información sobre el procedimiento en caso de accidente profesional (72,3%). Las mujeres, por su parte, indicaron en mayor medida que el servicio no ha entregado acceso a capacitaciones sobre cómo realizar adecuadamente el trabajo remoto (72,6%) y sobre las normas de seguridad e higiene en el hogar (67,4%).

A nivel de edad (Tabla 4.6) se observa que una mayor proporción de personas que tienen 60 años o más indican que el servicio no ha entregado capacitaciones sobre cómo realizar el trabajo remoto (72,5%) y acceso a apoyo psicológico (69,4%, significativa en relación con 18-35). Al mismo tiempo, una mayor proporción de trabajadores de entre 18 y 35 años indicó que

el servicio no ha entregado información sobre qué hacer en caso de accidente profesional (78,8%).

En definitiva, los resultados son alarmantes pues una importante cantidad de personas del servicio están trabajando en modalidad remota total o parcial y, sin embargo, no están recibiendo apoyo de su empleador. Es un fenómeno transversal, que da cuenta de un problema generalizado en el SII para organizar de forma adecuada el trabajo en esta modalidad. Esto es aún más preocupante al considerar que el trabajo remoto ya lleva un tiempo relativamente prolongado funcionando y pareciera que hay un desentendimiento de los protocolos de trabajo y seguridad cuando las funciones se ejercen en el hogar.

Tabla 4.6. Apoyo del servicio por asociación, género y edad

Asociación	Capacitación sobre cómo realizar adecuadamente Trabajo Remoto		Capacitación sobre normas de seguridad e higiene en el hogar		Acceso a apoyo psicológico		Información sobre qué hacer en caso de tener un accidente profesional	
	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí
AFIICH	75,4%	24,6%	71,1%	28,9%	57,3%	42,7%	69,9%	30,1%
ANEIICH	65,2%	34,8%	59,3%	40,7%	55,6%	44,4%	71,2%	28,8%
Género								
Masculino	66,7%	33,3%	61,6%	38,4%	62,9%	37,1%	72,3%	27,7%
Femenino	72,6%	27,4%	67,4%	32,6%	51,3%	48,7%	69,5%	30,5%
Edad								
18-35	68,5%	31,5%	65,5%	34,5%	45,5%	54,5%	78,8%	21,2%
36-59	69,8%	30,2%	65,1%	34,9%	56,5%	43,5%	70,7%	29,3%
60 o más	72,5%	27,5%	62,1%	37,9%	69,4%	30,6%	59,9%	40,1%
Total	69,9%	30,1%	64,7%	35,3%	56,4%	43,6%	70,6%	29,4%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al uso de plataformas y dispositivos tecnológicos para realizar el trabajo (intranet, videoconferencias, correo electrónico, llamadas telefónicas, WhatsApp), a nivel general (Tabla 4.7), las y los trabajadores se encuentran conectados/as en promedio 9,7 horas diarias. El promedio es levemente superior en AFIICH (10,0 horas) que en ANEIICH (9,4 horas); en mujeres (9,9 horas) que en hombres (9,4 horas); y en trabajadores/as de entre 18 y 35 años (9,8 horas) que en aquellos que tienen entre 36 y 59 (9,7 horas) o 60 años o más (9,3 horas). En todos los casos, las y los trabajadores reportaron encontrarse conectados un máximo de 16 horas al día, lo que sobrepasa sustancialmente la jornada ordinaria de trabajo y da cuenta que, en términos generales, la conexión y el “estar disponibles” en forma

permanente es un problema general que no se concentra en ningún grupo en particular, probablemente, porque es un requerimiento del propio SII²⁴.

Tabla 4.7. Horas diarias conectado a plataformas y dispositivos según asociación, género y edad

Asociación	Media	Mínimo	Máximo
AFIICH	10,0	1	16
ANEIICH	9,4	0	16
Género			
Masculino	9,4	1	16
Femenino	9,9	0	16
Edad			
18-35	9,8	3	16
36-59	9,7	0	16
60 o más	9,3	2	13
Total	9,7	0	16

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a los problemas tecnológicos y de desconexión (Tabla 4.8), un 27,0% de trabajadoras y trabajadores tiene problemas siempre o casi siempre con el acceso remoto a escritorio remoto, un 20,1% con el acceso remoto a VPN, un 19,7% con el derecho a desconectarse 12 horas continuas del trabajo y un 15,6% con el funcionamiento de algunos de los software que utiliza para trabajar. Cabe señalar, que más de un 40% del personal del SII indicó tener problemas a veces con el acceso a VPN, Escritorio Remoto y funcionamiento de software.

En términos de asociación (Tabla 4.8), una mayor proporción de trabajadores/as de ANEIICH indicó tener problemas siempre o casi siempre con el acceso a VPN (21,6%), en cambio, una mayor proporción de trabajadores/as de AFIICH indicó tener problemas siempre o casi siempre con el acceso al Escritorio Remoto (29,4%), con el derecho a desconectarse 12 horas (22,6%) y con el funcionamiento de software (19,6%).

En términos de género (Tabla 4.8), una mayor proporción de hombres indicó tener problemas siempre o casi siempre con el funcionamiento de software (16,7%), en cambio, una mayor proporción de mujeres indicó tener problemas siempre o casi siempre con el acceso a VPN (20,5%), acceso a Escritorio Remoto (29,5%) y derecho a desconectarse 12 horas (21,2%).

En términos de edad (Tabla 4.8), una mayor proporción de trabajadores/as de entre 18 y 35 años indicó tener problemas siempre o casi siempre con el acceso a Escritorio Remoto (37,2%), derecho a desconectarse 12 horas (24,5%) y funcionamiento de software (23,3%).

²⁴ Se consideró 16 horas diarias como criterio máximo de corte. Más detalles ver nota 11.

Por su parte, una mayor proporción de trabajadores/as de 60 años o más indicó tener problemas con el acceso remoto a VPN (25,0%).

En suma, se observa que una proporción considerable de trabajadores y trabajadoras ha presentado problemas con el uso y acceso a plataformas tecnológicas, a nivel general. Además, las dificultades para desconectarse 12 horas continuas dan cuenta del enorme esfuerzo que han debido realizar las y los trabajadores del SII durante la crisis sanitaria. Si bien el promedio de horas al día que el personal trabaja son 9,7, el no poder desconectarse 12 horas continuas implica que esa jornada promedio es repartida durante el día y para muchos la conexión es permanente, expresando y reafirmando un desdibujamiento de la jornada laboral.

Tabla 4.8. Problemas tecnológicos y de desconexión por asociación, género y edad (% de quienes indican “Siempre + Casi siempre”)

Asociación	Problemas con el acceso remoto a VPN²⁵	Problemas con el acceso remoto al Escritorio Remoto²⁶	Desconectarse 12 horas continuas del trabajo	Problemas de funcionamiento de software
AFIICH	17,9%	29,4%	22,6%	19,6%
ANEIICH	21,6%	25,1%	17,1%	12,2%
Género				
Masculino	19,7%	23,8%	17,8%	16,7%
Femenino	20,5%	29,5%	21,2%	14,8%
Edad				
18-35	23,8%	37,2%	24,5%	23,3%
36-59	17,7%	22,8%	20,4%	14,7%
60 o más	25,0%	33,0%	10,2%	9,2%
Total	20,1%	27,0%	19,7%	15,6%

Fuente: Elaboración propia.

Otro aspecto en el que se indagó fue la disposición que tienen los trabajadores y trabajadoras de retornar a una modalidad completamente presencial en un futuro cercano. En términos generales (Tabla 4.9), la estimación puntual registra una mayor proporción de personas que tiene una baja o muy baja disposición a volver a una modalidad presencial (62,5%). A nivel de género se observa que una mayor proporción de mujeres (67,0%) que de hombres (56,7%) tiene una baja o muy baja disposición al retorno. A nivel de edad, se observa que las personas de entre 18 y 35 tienen una mayor disposición a retornar (43,4%% indicó una intención alta o muy alta). De todas formas, no se observan diferencias significativas por asociación, género

²⁵ De entre los/as trabajadores/as que se desempeñan en modalidad remota o mixta, un 74,4% utiliza VPN.

²⁶ De entre los/as trabajadores/as que se desempeñan en modalidad remota o mixta, un 87,1% utiliza Escritorio Remoto.

o edad. Finalmente, existen diferencias significativas entre quienes se desempeñan en modalidad remota y mixta en la disposición a retornar, en que la primera registra valores más elevados en la categoría muy baja (33,9 versus 14,0%) y la segunda una mayor proporción en la categoría alta y muy alta (35,4 versus 21,1% y 13,7 versus 6,1%, respectivamente).

Tabla 4.9. Disposición a retornar según asociación, género y edad

Asociación	Muy baja	Baja	Alta	Muy alta
AFIICH	25,1%	37,5%	28,3%	9,1%
ANEIICH	24,2%	38,3%	27,4%	10,1%
Género				
Masculino	22,5%	34,2%	31,3%	12,0%
Femenino	26,3%	40,7%	25,2%	7,8%
Edad				
18-35	23,5%	33,2%	35,5%	7,9%
36-59	25,2%	38,9%	24,9%	11,0%
60 o más	22,9%	38,6%	33,1%	5,4%
Modalidad				
Remota	33,9%	38,9%	21,1%	6,1%
Mixta	14,0%	36,8%	35,4%	13,7%
	24,6%	37,9%	27,8%	9,6%
Total				
	[20,9-28,3]	[33,8-42,0]	[24,0-31,6]	[7,11-12,2]

Fuente: Elaboración propia.

Esto último puede ser indicativo de que, pese a todos los problemas registrados en esta modalidad de trabajo, existen otros elementos como el temor al contagio (ver Capítulo 6) de personas que han estado confinadas por un tiempo prolongado, la relativa discrecionalidad para realizar el trabajo en una jornada desdibujada, la eliminación de los tiempos de traslado (en el caso de trabajo remoto) o la posibilidad de tener mayor interacción con la familia. De todas formas, existe una heterogeneidad de posiciones en términos de disposición a retornar del personal afiliado a AFIICH y ANEIICH, por lo que estos resultados deben ser contextualizados en el marco de la crisis sanitaria y ser interpretados con precaución.

Finalmente, se analizó la cantidad de días que el personal del SII que trabaja en modalidad mixta asiste de manera presencial a trabajar. En términos generales (Tabla 4.10), las/os trabajadoras/es asisten 3,3 días en promedio a la semana, siendo el mínimo 1 día y el máximo 7 días²⁷. A nivel de género, se observa que los hombres asisten en promedio más días que

²⁷ En consideración de que esta pregunta fue aplicada al personal que trabaja en modalidad mixta, el máximo de 7 días supone que estas personas pueden llegar a cumplir todos los días de la semana una variante mixta y remota. En este sentido, la explicación razonable podría ser que se trata de personal de informática, técnico, auxiliar o alguna jefatura.

las mujeres (3,5 y 3,0 respectivamente) y a nivel de edad, se observa que quienes más asisten son las personas de entre 18 y 35 años (3,5 días en promedio) y quienes menos asisten son las personas que tienen 60 años o más (2,9 días en promedio). No se observan diferencias a nivel de asociación.

Tabla 4.10. Días a la semana completamente presencial según asociación, género y edad de trabajadores que se desempeñan en modalidad mixta

Asociación	Media	Mínimo	Máximo
AFIICH	3,3	1	7
ANEIICH	3,3	1	7
Género			
Masculino	3,5	1	7
Femenino	3,0	1	7
Edad			
18-35	3,5	1	5,3
36-59	3,2	1	7
60 o más	2,9	1	7
Total	3,3	1	7

Fuente: Elaboración propia.

En suma, quienes se desempeñan en modalidad remota de forma total o parcial han debido asumir un gran costo de la crisis sanitaria COVID-19. La evidencia muestra que hay una elevada cantidad de personas promedio en los hogares y que buena parte de las labores deben realizarse en espacios compartidos (habiendo una diferencias significativa entre los/as trabajadores/as de 18 a 59 años y de 60 años o más, pues los primeros deben trabajar en mayor medida en espacios compartidos). Esta realidad dificulta el desempeño laboral, pues las tareas habituales deben realizarse en contextos de mayor distracción extra laboral y algunas veces compatibilizando el trabajo remunerado con el de cuidados.

A lo anterior, se añade el hecho de que para una mayoría de los/as trabajadores/as las herramientas de trabajo no son exclusivas para el ejercicio de sus funciones laborales, teniendo que compartirlas en el hogar. Además, estas herramientas no han sido entregadas ni pagadas por el servicio, por lo que los/as trabajadores/as han sido quienes principalmente han debido asumir los costos de estos insumos. Aquello supone un desentendimiento por parte del empleador, una desigualdad en términos de la calidad de las herramientas, pues depende de la capacidad de pago de cada trabajador/a, y un riesgo para la salud del personal, quienes deben trabajar bajo malas condiciones ergonómicas y en condiciones ambientales inadecuadas. No obstante, para una mayoría de las y los trabajadores, sus herramientas de trabajo son de buena calidad. Cabe mencionar, que todas estas problemáticas han afectado en mayor medida a los/as trabajadores/as más jóvenes.

Otra problemática que se añade es la cantidad de horas promedio que el personal del SII se encuentra conectado a plataformas y dispositivos, pues supera la cantidad de horas de una

jornada completa de 9 horas diarias, evidenciando una intensificación de las jornadas laborales. Además, una importante cantidad de trabajadores/as a veces tiene problemas tecnológicos y de desconexión (acceso remoto a VPN, a Escritorio Remoto, a desconectarse 12 horas continuas y con el funcionamiento de software), al tiempo que cerca de uno de cada cinco trabajadores/as tiene problemas siempre o casi siempre. Una suerte de estar “permanentemente disponibles” a cualquier requerimiento que impide una desconexión efectiva y mental del trabajo del SII. El exceso de conexión y los problemas tecnológicos ha afectado a una mayor proporción de afiliados/as a AFIICH, mujeres y jóvenes.

A todas estas problemáticas y dificultades se suma el poco apoyo que el servicio ha entregado a sus trabajadores/as remotos; en términos de acceso a capacitaciones sobre cómo realizar adecuadamente el trabajo remoto, sobre normas de seguridad e higiene en el hogar, a apoyo psicológico e información sobre qué hacer en caso de accidente profesional. En términos generales, los/as afiliados/as a AFIICH han recibido menos apoyo del servicio lo cual los ha dejado expuestos a riesgos psicosociales, enfermedades laborales, mayores costos asociados a herramientas de trabajo, así como a jornadas extensas que dificultan al extremo poder conciliar el trabajo del SII con el trabajo de cuidados, y disfrutar de tiempo libre.

A pesar de todas estas dificultades, la mayoría del personal del SII tiene una baja o muy baja disposición a retornar a la modalidad presencial, especialmente quienes se han desempeñado en una modalidad remota. En definitiva, se torna imperante poner atención en la regulación de las condiciones laborales de trabajo en el hogar.

Capítulo 5: Trabajo presencial

El quinto capítulo entrega una panorámica acerca de la situación actual de trabajo de las personas que asisten presencialmente a realizar sus labores en el SII, vale decir, de quienes trabajan bajo la modalidad presencial total y bajo la modalidad mixta. Así, el apartado aborda la evaluación que el personal afiliado a AFIICH y ANEIICH hace de las distintas medidas de protección adoptadas por el SII a causa de la crisis sanitaria de COVID-19, así como la frecuencia con la que se ven expuestos/as a situaciones de riesgo de contagio y de violencia física y verbal en el espacio del trabajo.

Con el objetivo de indagar en las medidas de protección adoptadas por el servicio, se solicitó al personal afiliado evaluar la implementación de una serie de medidas de prevención y protección en los puestos de trabajo. En primer lugar, se abordó la implementación de capacitaciones o información sobre protocolos de seguridad e higiene orientados a la prevención de contagios de COVID-19 (Tabla 5.1). En términos generales, una mayoría (64,8%) señaló que estas medidas se han implementado de forma adecuada, sin embargo, un porcentaje no menor (31,7%) indicó que sí se han implementado, pero de manera insuficiente.

En términos de asociación, en AFIICH evalúan de peor manera la implementación de estas medidas, pues un 35,8% señaló que se implementaron de manera insuficiente, en contraste con un 28,6% de las y los asociados a ANEIICH. En términos de edad, un 80,6% de las personas de 60 años o más evaluaron como adecuada la implementación, porcentajes que disminuyen en la población de 36 a 59 años y de 18 a 35 años, quienes consideran en más de un 30% que estas medidas se implementaron de manera insuficiente. En términos de género no se observan diferencias significativas.

Así también, se evaluó la implementación de capacitaciones o información en protocolos de actuación ante sospecha de contagio COVID19 (Tabla 5.1). En términos generales, cerca de la mitad del personal evaluó como adecuada su implementación (54,1%), al tiempo que un poco más de un tercio la evaluó como insuficiente (38,0%). Al igual que en el caso anterior, en AFIICH evaluaron de peor manera esta medida de prevención, pues un 39,0% indicó que se implementó de manera insuficiente, frente a un 37,2% de trabajadores de ANEIICH. En términos de género, un 38,7% de las mujeres señaló que estas medidas se implementaron de manera insuficiente, afirmación que es señalada por un porcentaje levemente inferior de los hombres (37,4%). En términos de edad, un 81,0% del personal de 60 años o más indicó que estas medidas se implementaron de forma adecuada, cifras que disminuyen significativamente en el caso de las personas menores de 60 años.

En suma, cerca de un tercio evaluó como insuficiente la implementación de medidas de prevención relacionadas con capacitaciones e información sobre protocolos vinculados con la situación sanitaria actual. Ahora bien, se observa una discrepancia en el acceso a capacitaciones entre quienes se desempeñan de manera presencial y remota (Capítulo 4), pues, aunque evaluado como insuficiente, los/as trabajadores/as presenciales sostuvieron en su mayoría tener acceso a capacitaciones sobre protocolos de seguridad e higiene, no así quienes se desempeñan en modalidad remota.

Tabla 5.1. Implementación de medidas de prevención según asociación, género y edad

Capacitación en protocolos de seguridad e higiene	Sí, de forma adecuada	Sí, de manera insuficiente	No se ha implementado
Asociación			
AFIICH	61,0%	35,8%	3,2%
ANEIICH	67,7%	28,6%	3,8%
Género			
Masculino	64,3%	31,7%	4,0%
Femenino	65,4%	31,7%	2,9%
Edad			
18-35	60,5%	34,0%	5,0%
36-59	64,1%	32,4%	3,2%
60 o más	80,6%	19,4%	0,0%
Total	64,8%	31,7%	3,5%
Capacitación en protocolos de actuación ante sospecha de contagio COVID19			
Asociación			
AFIICH	52,8%	39,0%	8,2%
ANEIICH	55,0%	37,2%	7,8%
Género			
Masculino	51,6%	37,4%	11,4%
Femenino	57,0%	38,7%	4,4%
Edad			
18-35	42,2%	43,2%	14,6%
36-59	53,8%	39,8%	6,4%
60 o más	81,0%	12,1%	6,8%
Total	54,1%	38,0%	8,0%

Fuente: Elaboración propia.

Posteriormente, se indagó en la evaluación sobre la implementación de las medidas que liberan de jornada presencial a las y los trabajadores que son población de riesgo (personas mayores de 60 años, enfermedades crónicas o respiratorias) y a quienes tienen vínculo con dicha población. En términos generales (Tabla 5.2), una gran mayoría (83,6%) indicó que la liberación de jornada de población de riesgo se implementó de manera adecuada, cifra que disminuye ligeramente (73,3%) en el caso de la medida de liberación de jornada a trabajadores que tienen vínculo con población de riesgo.

En términos de asociación, para ambas medidas en ANEIIICH indicaron en mayor proporción que se implementaron de manera insuficiente (17,1% en la primera medida y 22,4% en la segunda). Del mismo modo ocurrió con los hombres, pues una mayor proporción señaló que la implementación de ambas medidas fue insuficiente (16,5% en la primera y 24,7% en la segunda). Finalmente, en términos de edad, en la franja 18-35 evaluaron en mayor proporción una implementación adecuada de la liberación de jornada de población de riesgo (88,4%) y la franja de 60 años o más evaluó como adecuada la implementación de la liberación de jornada a personas con vínculo con población de riesgo (89,0%).

Tabla 5.2. Implementación de liberación de jornada según asociación, género y edad

Trabajadores/as que son población de riesgo	Sí, de forma adecuada	Sí, de manera insuficiente	No se ha implementado
Asociación			
AFIICH	87,7%	11,8%	0,5%
ANEIICH	80,6%	17,1%	2,3%
Género			
Masculino	82,1%	16,5%	1,3%
Femenino	85,3%	12,9%	1,8%
Edad			
18-35	88,4%	11,6%	0,0%
36-59	82,6%	15,7%	1,7%
60 o más	80,2%	15,7%	4,1%
Total	83,6%	14,8%	1,6%
Trabajadoras/es que tienen vínculo con población de riesgo			
Asociación			
AFIICH	76,3%	19,5%	4,2%
ANEIICH	71,0%	22,4%	6,6%
Género			
Masculino	69,5%	24,7%	5,8%
Femenino	77,6%	17,1%	5,4%
Edad			
18-35	71,9%	23,9%	4,2%
36-59	71,6%	22,8%	5,7%
60 o más	89,0%	2,7%	8,4%
Total	73,3%	21,2%	5,6%

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se aborda el conocimiento que tienen las y los trabajadores sobre la implementación de otra serie de medidas de protección y prevención, así como la evaluación que realizan de aquello (Tabla 5.3). En esta línea, un 66,1% del personal indicó que la medida de horario de ingreso y salida diferida se implementó de forma adecuada, mientras que un 22,7% señaló que se ha implementado, pero de manera insuficiente. En cuanto a la separación de puestos de trabajo, un 82,5% indicó que se implementó de forma adecuada. En ambos casos no se encontraron diferencias significativas entre asociaciones. En cuanto a la medida de sanitización periódica de las instalaciones, alrededor de un cuarto señaló que se ha implementado de manera insuficiente, siendo esto señalado por un 27,6% de asociados/as a AFIIICH y por un 24,3% de asociados/as a ANEIIICH. En términos del control de temperatura al ingreso, una amplia mayoría del 87,1% indicó que se implementó de forma adecuada. Del mismo modo, un 87,2% de los/as trabajadores/as señaló que se ha implementado correctamente el uso obligatorio de mascarilla. En cuanto a los aforos reducidos para oficinas o lugares de atención, un 81,2% indicó que se implementó de manera adecuada, al tiempo que un 16,8% de los/as trabajadores/as mencionó que esto se hizo de forma insuficiente.

Así también, en cuanto a la implementación de dispensadores o insumos para el lavado de manos, un 76,8% indicó que se ha llevado a cabo de manera adecuada y un 20,2% lo evaluó como insuficiente, concentrando a un porcentaje un tanto mayor en AFIIICH (21,7%). En cuanto al uso de micas o vidrios separadores en puestos de atención al público, un 71,8% indicó que se implementó de forma adecuada, en contraste con un 19,8% que señaló que se hizo de manera insuficiente. De forma similar, un 75,3% señaló que se implementó de forma correcta la demarcación de distancia social en lugares de atención, en contraste con un 18,4% que señaló que esto se hizo de forma insuficiente. En ambos casos no se aprecian diferencias significativas entre asociaciones. En cuanto a la obligatoriedad de uso de mascarillas en usuarios o público, un 88,7% indicó que se implementó de forma correcta.

Finalmente, la medida de apoyo psicológico para enfrentar la crisis presenta una distribución bastante diferente a las medidas mencionadas anteriormente, pues un 34,4% de los/as trabajadores/as señaló que esta medida no se ha implementado, al tiempo que un 32,9% indicó que sí se implementó, pero de manera insuficiente. En este aspecto no se evidencian diferencias entre sindicatos, pero es posible afirmar que es el ámbito más deficiente en cuanto a medidas de prevención y protección para las y los trabajadores del SII.

Tabla 5.3. Implementación de medidas de prevención y protección según asociación

Horario de ingreso y salida diferidos de las horas puntas de transporte	Sí, de forma adecuada	Sí, de manera insuficiente	No se ha implementado
AFIICH	66,1%	21,2%	12,7%
ANEIICH	59,9%	23,8%	16,3%
Total	62,5%	22,7%	14,8%
Separación de puestos de trabajo (al menos 1 metro)			
AFIICH	80,5%	15,3%	4,2%
ANEIICH	84,0%	14,3%	1,8%
Total	82,5%	14,7%	2,8%
Sanitización periódica de las instalaciones			
AFIICH	70,8%	27,6%	1,6%
ANEIICH	74,5%	24,3%	1,3%
Total	72,9%	25,7%	1,4%
Control de temperatura a trabajadores/as en el ingreso al lugar de trabajo			
AFIICH	86,9%	12,1%	1,0%
ANEIICH	87,2%	11,1%	1,8%
Total	87,1%	11,5%	1,5%
Uso obligatorio de mascarilla			
AFIICH	88,9%	10,1%	1,0%
ANEIICH	86,0%	13,4%	0,6%
Total	87,2%	12,0%	0,8%
Aforos reducidos para oficinas o lugares de atención a público			
AFIICH	81,5%	17,0%	1,5%
ANEIICH	81,0%	16,5%	2,5%
Total	81,2%	16,8%	2,1%
Dispensadores e insumos para lavado de manos			
AFIICH	74,3%	21,7%	4,0%
ANEIICH	78,6%	19,0%	2,4%
Total	76,8%	20,2%	3,1%

Uso de vidrios o micas separadoras en puestos de atención de público			
AFIICH	71,6%	20,5%	7,9%
ANEIICH	72,0%	19,2%	8,8%
Total	71,8%	19,8%	8,4%
Demarcación de distancia social en lugares de atención			
AFIICH	72,7%	20,7%	6,5%
ANEIICH	77,3%	16,6%	6,0%
Total	75,3%	18,4%	6,3%
Apoyo psicológico para enfrentar la crisis sanitaria COVID19			
AFIICH	29,7%	33,5%	36,9%
ANEIICH	34,9%	32,5%	32,5%
Total	32,7%	32,9%	34,4%
Uso obligatorio de mascarillas en usuarios o público			
AFIICH	87,5%	10,9%	1,6%
ANEIICH	89,6%	9,0%	1,4%
Total	88,7%	9,9%	1,5%

Fuente: Elaboración propia.

Al indagar en la evaluación que hacen los/as trabajadores de estas medidas según su género (Tabla 5.4), no se encontraron diferencias significativas. Sin embargo, en cada una de las medias indicadas, los hombres concentran un porcentaje levemente superior que indica que se han implementado de manera insuficiente.

Tabla 5.4. Implementación de medidas de prevención y protección según género

Horario de ingreso y salida diferidos de las horas puntas de transporte	Sí, de forma adecuada	Sí, de manera insuficiente	No se ha implementado
Masculino	60,4%	24,3%	15,4%
Femenino	65,0%	20,8%	14,2%
Total	62,5%	22,7%	14,8%
Separación de puestos de trabajo (al menos 1 metro)			
Masculino	80,6%	15,6%	3,8%
Femenino	84,7%	13,7%	1,6%
Total	82,5%	14,7%	2,8%

Sanitización periódica de las instalaciones			
Masculino	71,5%	25,9%	2,6%
Femenino	74,6%	25,4%	0,0%
Total	72,9%	25,7%	1,4%
Control de temperatura a trabajadores/as en el ingreso al lugar de trabajo			
Masculino	87,6%	10,7%	1,7%
Femenino	86,5%	12,4%	1,1%
Total	87,1%	11,5%	1,5%
Uso obligatorio de mascarilla			
Masculino	84,6%	14,0%	1,5%
Femenino	90,2%	9,8%	0,0%
Total	87,2%	12,0%	0,8%
Aforos reducidos para oficinas o lugares de atención a público			
Masculino	77,8%	20,2%	2,0%
Femenino	85,1%	12,8%	2,1%
Total	81,2%	16,8%	2,1%
Dispensadores e insumos para lavado de manos	Sí, de forma adecuada	Sí, de manera insuficiente	No se ha implementado
Masculino	75,4%	22,4%	2,2%
Femenino	78,3%	17,6%	4,1%
Total	76,8%	20,2%	3,1%
Uso de vidrios o micas separadoras en puestos de atención de público			
Masculino	68,9%	22,7%	8,4%
Femenino	75,3%	16,3%	8,4%
Total	71,8%	19,8%	8,4%
Demarcación de distancia social en lugares de atención			
Masculino	71,2%	21,2%	7,6%
Femenino	80,4%	14,9%	4,6%
Total	75,3%	18,4%	6,3%
Apoyo psicológico para enfrentar la crisis sanitaria COVID19			

Masculino	31,5%	32,0%	35,0%
Femenino	34,1%	34,1%	35,4%
Total	32,7%	32,9%	34,4%
Uso obligatorio de mascarillas en usuarios o público			
Masculino	85,8%	11,5%	2,2%
Femenino	92,0%	8,0%	0,0%
Total	88,7%	9,9%	1,5%

Fuente: Elaboración propia.

Del mismo modo ocurre al indagar en la evaluación de la implementación de medidas de prevención y protección según edad. En términos generales, las personas de entre 18 y 35 años son más críticas al señalar en mayor proporción que las medidas se han implementado de manera insuficiente, lo sigue el grupo de entre 36 y 59 años y finalmente, las personas de 60 años o más, que tienden a evaluar de mejor manera la implementación de estas medidas de prevención y protección (solo estadísticamente significativa la diferencia en control de temperatura respecto de las otras franjas etarias).

Tabla 5.5. Implementación de medidas de prevención y protección según edad

Horario de ingreso y salida diferidos de las horas puntas de transporte	Sí, de forma adecuada	Sí, de manera insuficiente	No se ha implementado
18-35	55,7%	26,4%	17,8%
36-59	62,2%	22,4%	15,3%
60 o más	77,8%	17,8%	4,4%
Total	62,5%	22,7%	14,8%
Separación de puestos de trabajo (al menos 1 metro)			
18-35	74,4%	22,2%	3,3%
36-59	83,5%	13,5%	3,0%
60 o más	92,2%	7,8%	0,0%
Total	82,5%	14,7%	2,8%
Sanitización periódica de las instalaciones			
18-35	67,3%	29,1%	3,6%
36-59	72,9%	26,1%	1,0%
60 o más	86,5%	13,5%	0,0%
Total	72,9%	25,7%	1,4%
Control de temperatura a			

trabajadores/as en el ingreso al lugar de trabajo			
18-35	84,4%	15,6%	0,0%
36-59	86,5%	11,5%	2,0%
60 o más	100,0%	0,0%	0,0%
Total	87,1%	11,5%	1,5%
Uso obligatorio de mascarilla			
18-35	86,9%	11,9%	1,1%
36-59	86,5%	12,7%	0,8%
60 o más	93,3%	6,7%	0,0%
Total	87,2%	12,0%	0,8%
Aforos reducidos para oficinas o lugares de atención a público			
18-35	74,6%	20,9%	4,5%
36-59	82,1%	16,6%	1,3%
60 o más	90,5%	9,5%	0,0%
Total	81,2%	16,8%	2,1%
Dispensadores e insumos para lavado de manos	Sí, de forma adecuada	Sí, de manera insuficiente	No se ha implementado
18-35	65,0%	32,8%	2,2%
36-59	77,9%	18,4%	3,7%
60 o más	93,4%	6,6%	0,0%
Total	76,8%	20,2%	3,1%
Uso de vidrios o micas separadoras en puestos de atención de público			
18-35	73,5%	22,2%	4,3%
36-59	71,3%	20,1%	8,6%
60 o más	73,8%	9,7%	16,5%
Total	71,8%	19,8%	8,4%
Demarcación de distancia social en lugares de atención			
18-35	75,0%	16,3%	8,7%
36-59	73,8%	19,8%	6,4%
60 o más	87,5%	12,5%	0,0%
Total	75,3%	18,4%	6,3%
Apoyo psicológico para enfrentar la			

crisis sanitaria COVID19			
18-35	31,9%	33,0%	35,0%
36-59	31,3%	33,3%	35,4%
60 o más	47,8%	25,6%	26,6%
Total	32,7%	32,9%	34,4%
Uso obligatorio de mascarillas en usuarios o público			
18-35	82,4%	17,6%	0,0%
36-59	90,1%	7,9%	2,0%
60 o más	91,3%	8,7%	0,0%
Total	88,7%	9,9%	1,5%

Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, se consultó al personal por la frecuencia con que se han enfrentado situaciones de incumplimiento de medidas de higiene y distanciamiento. Una mayoría indicó que nunca o rara vez presenció el incumplimiento de medidas por parte de funcionarios de su servicio (73,8%) o de usuarios (67,9%) (Tabla 5.6). Ahora bien, cerca de un 20% señaló que las situaciones de incumplimiento ocurren a veces, lo cual puede ser expresivo de un “relajamiento” en el cumplimiento de los protocolos de parte del personal. Al desagregar por asociación, género y edad, se observa que son el personal afiliado a AFIICH (7,1%), los hombres (7,2%) y las personas de entre 36 y 59 años (6,4%) los que sostienen que los incumplimientos por parte de los funcionarios del servicio ocurren casi siempre o siempre (7,1%) (diferencia significativa en “nunca” entre 18-35 y 60 o más). Así también, son los/as trabajadores/as de AFIICH (9,5%), las mujeres (9,6%) y las personas de entre 18 y 35 años (16,6%) quienes más consideran que las medidas se incumplen siempre o casi siempre por los usuarios del servicio, siendo significativa la diferencia en “nunca” de 60 o más y el resto de las franjas etarias.

Tabla 5.6. Incumplimiento de medidas por asociación, género y edad, en base a pregunta “con qué frecuencia ha enfrentado alguna de las siguientes situaciones (...)”:

Incumplimiento de medidas de higiene y distanciamiento social de los funcionarios de su servicio	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
Asociación					
AFIICH	37,4%	35,6%	19,8%	6,6%	0,5%
ANEIICH	41,3%	32,5%	21,6%	4,6%	0,0%
Género					
Masculino	37,7%	32,4%	22,7%	7,2%	0,0%
Femenino	41,8%	35,4%	18,8%	3,6%	0,4%
Edad					
18-35	30,7%	33,7%	30,0%	5,6%	0,0%
36-59	39,0%	35,2%	19,4%	6,1%	0,3%
60 o más	65,0%	24,3%	10,7%	0,0%	0,0%
Total	39,6%	33,8%	20,9%	5,5%	0,2%
Incumplimiento de medidas de higiene y distanciamiento social de los usuarios de su servicio					
Asociación					
AFIICH	33,7%	34,1%	22,7%	8,5%	1,0%
ANEIICH	42,2%	25,8%	22,8%	6,4%	2,8%
Género					
Masculino	35,5%	30,9%	24,4%	8,5%	0,7%
Femenino	41,9%	27,6%	21,0%	6,0%	3,6%
Edad					
18-35	24,1%	26,4%	33,0%	15,5%	1,1%
36-59	39,6%	30,9%	21,2%	5,7%	2,5%
60 o más	63,9%	22,0%	11,7%	2,4%	0,0%
Total	38,5%	29,4%	22,8%	7,3%	2,0%

Fuente: Elaboración propia.

En relación a las situaciones de violencia verbal enfrentadas de parte de la jefatura de su servicio (Tabla 5.7), una amplia mayoría (91,6%) indicó que nunca ocurre. Ahora bien, una mayor proporción de trabajadores de ANEIICH (9,4%) señaló que con alguna frecuencia se ven enfrentados/as a estas situaciones. De igual modo, son los hombres (10,2%) y los/as trabajadores de entre 35 y 59 (9,4%) quienes más indican que con alguna frecuencia experimentan violencia verbal.

Tabla 5.7. Frecuencia de enfrentamiento con situaciones de violencia verbal por parte de la jefatura del servicio por asociación, género y edad

Asociación	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
AFIICH	93,1%	3,5%	3,0%	0,5%	0,0%
ANEIICH	90,6%	3,5%	3,5%	2,4%	0,0%
Género					
Masculino	89,9%	3,9%	3,9%	2,4%	0,0%
Femenino	93,6%	3,1%	2,7%	0,7%	0,0%
Edad					
18-35	94,4%	4,5%	0,0%	1,1%	0,0%
36-59	90,6%	3,7%	3,8%	1,9%	0,0%
60 o más	95,9%	0,0%	4,1%	0,0%	0,0%
Total	91,6%	3,5%	3,3%	1,6%	0,0%

Fuente: Elaboración propia.

En relación a las situaciones de violencia verbal enfrentadas por las y los trabajadores de parte de los usuarios de su servicio (Tabla 5.8), cerca de la mitad del personal indicó que con alguna frecuencia las ha experimentado. En esta línea, una proporción considerable se posicionó en una frecuencia intermedia, indicando que a veces ocurren este tipo de situaciones. Son el personal afiliado a AFIICH (22,7%), las mujeres (24,5%), las personas de entre 18 y 35 (22,3%) y de entre 36 y 59 (22,8%) quienes más indican que a veces se ven enfrentado a estas situaciones de violencia verbal (siendo estadísticamente significativa la diferencia de “nunca” en 18-35 de las otras franjas etarias).

Los resultados indican una importante exposición del personal a estas situaciones de violencia por parte de los usuarios, situación sobre la que hay que poner atención, sobre todo en consideración de los cambios en las funciones de las y los trabajadores, como la entrega de bono clase media, préstamos solidario y beneficios a las MYPE, que como se vio (Capítulo 2) involucra a una importante cantidad de trabajadores/as del SII.

Tabla 5.8. Frecuencia de enfrentamiento con situaciones de violencia verbal por parte de usuarios del servicio por asociación, género y edad

Asociación	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
AFIICH	48,5%	25,9%	22,7%	2,0%	1,0%
ANEIICH	53,5%	20,5%	20,8%	3,0%	2,3%
Género					
Masculino	50,7%	25,8%	19%	3,4%	1,1%
Femenino	52,0%	19,4%	24,5%	1,5%	2,5%
Edad					
18-35	38,5%	32,5%	22,3%	4,0%	2,7%
36-59	53,8%	19,7%	22,8%	2,0%	1,7%
60 o más	59,8%	27,8%	8,7%	3,7%	0,0%
Total	51,3%	22,8%	21,6%	2,6%	1,7%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las situaciones de violencia física perpetradas por los/as usuarios/as del servicio (Tabla 5.9), un 91,5% del personal sostuvo que nunca ocurre. Ahora bien, son los trabajadores de ANEIICH (11,1%) y el personal de 18 a 35 años (17,8%) quienes más indicaron que con alguna frecuencia se han debido enfrentar a este tipo de situaciones.

Tabla 5.9. Frecuencia de enfrentamiento con situaciones de violencia física por parte de usuarios del servicio por asociación, género y edad

Asociación	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
AFIICH	94,6%	2,9%	2,0%	0,0%	0,5%
ANEIICH	88,9%	5,9%	3,5%	0,6%	1,1%
Género					
Masculino	91,6%	5,0%	2,8%	0,7%	0,0%
Femenino	91,1%	4,2%	2,9%	0,0%	1,8%
Edad					
18-35	82,1%	11,1%	5,1%	0%	1,6%
36-59	94,2%	2,5%	2,1%	0,5%	0,7%
60 o más	88,5%	7,8%	3,7%	0,0%	0,0%
Total	91,4%	4,6%	2,8%	0,4%	0,8%

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, se indagó sobre la frecuencia con que las y los trabajadores se han expuesto a situaciones de riesgo de contagio de COVID-19. En términos generales (Tabla 5.10), una

mayoría (82,1%) indicó que nunca o rara vez se han enfrentado a estas situaciones. Ahora bien, una importante cantidad de personas se posicionó en categorías intermedias, indicado que a veces se expusieron a estas situaciones de riesgo, y en mayor medida lo hicieron el personal de ANEIIICH (14,8%), los hombres (15,9%) y las personas de entre 18 y 35 años (13,2%), siendo estadísticamente significativa la diferencia de “nunca” con 60 o más. Si bien estas son percepciones de las/os trabajadoras/as, implican una situación de estrés adicional que puede impactar en su salud.

Tabla 5.10. Frecuencia de exposición a situaciones de riesgo de contagio COVID-19 por asociación, género y edad

Asociación	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
AFIICH	61,4%	25,2%	9,0%	2,5%	2,0%
ANEIIICH	52,7%	26,1%	14,8%	4,1%	2,4%
Género					
Masculino	52,9%	23,9%	15,9%	4,1%	3,2%
Femenino	60,4%	27,7%	8,2%	2,7%	1,1%
Edad					
18-35	51,9%	29,5%	13,2%	3,2%	2,3%
36-59	54,3%	26,5%	12,8%	3,9%	2,5%
60 o más	84,6%	11,3%	4,1%	0,0%	0,0%
Total	56,4%	25,7%	12,3%	3,4%	2,2%

Fuente: Elaboración propia.

En general ha existido una implementación adecuada de medidas de prevención y protección de contagio de COVID-19 para quienes se desempeñan en una modalidad presencial en el SII. Lo cual da cuenta del trabajo realizado por la dirección del servicio, su personal y de sus asociaciones durante la pandemia (Boccardo et. al. 2020b).

Se observó una diferencia en estas evaluaciones en relación con medidas de apoyo psicológico, pues cerca de un tercio de los/as trabajadores mencionó que no se ha implementado y otro tercio señaló que se implementó de manera insuficiente. Aquello da cuenta que el servicio se ha enfocado mayormente a prevenir contagios pero no necesariamente aborda las consecuencias que el trabajo presencial ejercido en pandemia tiene en la salud mental de sus trabajadores/as. Asimismo, se constató que poco menos de la mitad de los/as trabajadores tienen una percepción de exposición a situaciones de contagio de COVID-19 con alguna frecuencia, lo que es indicativo de un mayor estrés asociado en épocas de crisis sanitaria.

En cuanto a las situaciones de violencia experimentadas, la mayoría señaló que la violencia verbal por parte de la jefatura y la violencia física por parte de los usuarios son hechos aislados. En cambio, uno de cada dos trabajadores/as indicó que ha experimentado con alguna frecuencia situaciones de violencia verbal por parte de los usuarios del servicio, siendo

la categoría “a veces” la de mayor ocurrencia, sobre todo el personal afiliado a AFIICH, mujeres y el personal de entre 18 y 35 años.

Con todo, la falta de medidas de apoyo psicológico, las percepciones de riesgo de contagio de COVID-19 y las situaciones de violencia experimentadas por las/os trabajadoras/as del SII, abren la interrogante sobre el estado de la salud física y psicológica del personal afiliado a AFIICH y ANEIICH.

Capítulo 6: Salud física y mental

El sexto capítulo del presente informe entrega una caracterización de variados aspectos relacionados con la salud física y mental de las y los trabajadores del SII.

El primer aspecto analizado fue la ansiedad experimentada por el personal del SII, la que fue medida a partir de la Escala de Trastorno de Ansiedad Generalizada (GAD-7)²⁸. En términos de asociación (Tabla 6.1), un 20,7% de afiliados/as a AFIIIC y un 18,7% de afiliados/as a ANEIIIC presenta síntomas de ansiedad severos, cifras que disminuyen ligeramente entre quienes presentan síntomas de ansiedad moderados.

En términos de género (Tabla 6.1), una mayor proporción de mujeres presenta síntomas de ansiedad severos (22,3%) y moderados (17,8%), en comparación con los hombres (16,9% y 14,1% respectivamente). Además, cabe señalar que existe una diferencia significativa entre géneros en lo que respecta a la ausencia de ansiedad, siendo los hombres quienes en mayor proporción no los presentan (36,6%).

En términos de edad (Tabla 6.1), un 24,0% de los/as trabajadores/as de entre 18 y 35 años presentan síntomas de ansiedad severos, cifra que disminuye a un 19,9% en el caso de las personas de entre 36 y 59, y a un 12,9% en el caso de las/os trabajadores/as de mayor edad.

En términos de modalidad de trabajo (Tabla 6.1) las personas liberadas de jornada son quienes en mayor proporción presentan síntomas moderados (45,1%) y severos (36,6%), seguido por quienes se desempeñan en modalidad remota (22,8% presenta síntomas severos) y mixta (21,0% presenta síntomas severos). En cambio, un porcentaje bastante menor de trabajadores presenciales (8,8%) presenta síntomas severos de ansiedad, siendo estadísticamente significativa la diferencia con las otras modalidades de trabajo. Lo cual da cuenta de los potenciales efectos que tiene el trabajo remoto en el trastorno de ansiedad durante la pandemia.

En general, los resultados dan cuenta de los potenciales efectos que tiene el trabajo remoto en el trastorno de ansiedad durante la pandemia. Además, si bien no se ha establecido una relación estadística, se observa que los problemas de ansiedad se elevan en aquellos grupos con mayor desdibujamiento de la jornada y carga laboral.

²⁸ La Escala de Trastorno de Ansiedad generalizada consiste en un cuestionario de 7 preguntas puntuables de 0 a 3 (dependiendo de la frecuencia con que se experimenta una variedad de problemas), siendo 21 el máximo puntaje posible. Para su análisis, se consideran 4 cortes: i) 0-4 indica un nivel de ansiedad mínimo; ii) 5-9 indica un nivel de ansiedad leve; iii) 10-14 indica un nivel de ansiedad moderado; iv) 15-21 indica un nivel de ansiedad severo (Spitzer, Kroenke, Williams & Lowe, 2006).

Tabla 6.1. Escala del Trastorno de Ansiedad Generalizada (GAD-7)

Asociación	Se aprecian síntomas de ansiedad moderados	Se aprecian síntomas de ansiedad severos
AFIICH	17,9%	20,7%
ANEIICH	14,5%	18,9%
Género		
Masculino	14,1%	16,9%
Femenino	17,8%	22,3%
Edad		
18-35	12,7%	24,8%
36-59	17,0%	19,9%
60 o más	14,5%	12,9%
Modalidad		
Remota	19,0%	22,8%
Mixta	14,6%	21,0%
Presencial	10,2%	8,8%
Liberado ²⁹	45,1%	36,6%
Total	16,1%	19,7%

Fuente: Elaboración propia.

El segundo aspecto analizado fue los problemas de salud relacionados con síntomas o trastornos depresivos, el que fue medido a través del Cuestionario sobre la salud del paciente (PHQ-9).

En términos de asociación (Tabla 6.2.), una mayor proporción de AFIICH (13,0%) que de ANEIICH (10,4%) tiene un nivel grave de síntomas depresivos. A nivel de género una mayor proporción de mujeres (12,5%) que de hombres (10,7%) tiene un nivel grave de síntomas depresivos. A nivel de edad las personas de entre 18 y 35 años presentan peores niveles de gravedad de síntomas depresivos que las personas mayores de 35 años, pues un 17,9% presenta un riesgo grave de síntomas depresivos. Además, tanto en las categorías moderado y grave, existen diferencias estadísticamente significativas entre el tramo 18-35 y 60 o más. A nivel de modalidad de trabajo, quienes en mayor proporción presentan un riesgo grave de síntomas depresivos son los/as trabajadores/as liberados de jornada (18,3%) y quienes se desempeñan en modalidad remota (13,3%), cifra que disminuye ligeramente en el caso de quienes se desempeñan en modalidad mixta (12,2%)

²⁹ Las estimaciones puntuales para la categoría “liberado” son solo referenciales debido a su reducido tamaño muestral (1%).

Al igual que los problemas de ansiedad, los síntomas depresivos se condicen con los/as trabajadores que presentan un mayor desdibujamiento de la jornada y carga laboral.

Tabla 6.2. Cuestionario sobre la salud del paciente (PHQ-9)

Asociación	Moderado a grave	Grave
AFIICH	9,3%	13,0%
ANEIICH	12,2%	10,4%
Género		
Masculino	9,2%	10,7%
Femenino	12,4%	12,5%
Edad		
18-35	10,0%	17,9%
36-59	11,3%	11,5%
60 o más	9,7%	4,9%
Modalidad		
Remota	13,2%	13,3%
Mixta	9,8%	12,2%
Presencial	5,4%	6,0%
Liberado	46,7%	18,3%
Total	10,9%	11,6%

Fuente: Elaboración propia.

Junto con lo anterior, el cuestionario PHQ-9 indaga en qué tan difícil es hacer el trabajo, las tareas del hogar o llevarse bien con personas a causa de estos problemas de salud. En términos generales (Tabla 6.3), la mayoría de las y los trabajadores (56,6%) indicaron que es un poco difícil. En términos de asociación, una mayor proporción de afiliados/as a AFIICH (29,0%) señaló que es muy difícil o extremadamente difícil (en contraste con un 21,2% de ANEIICH, siendo la categoría “muy difícil” significativa). A nivel de género, una mayor proporción de mujeres (28,2%) señaló que es muy difícil o extremadamente difícil (en contraste con un 20,9% de los hombres), siendo significativas las diferencias para la categoría “nada difícil”. En términos de edad, una mayor proporción de personas de entre 18 y 35 años (35,5%) señaló que es muy difícil o extremadamente difícil (en contraste con un 24,6% de las personas de entre 36 y 59 y un 12,6% de las personas de 60 años o más), siendo estadísticamente significativa la categoría “muy difícil” entre 60 o más y 18-35. Finalmente, en términos de modalidad de trabajo, una mayor proporción de quienes se encuentran liberados de jornada indicaron que estas tareas son muy difíciles (65,3%), seguido por quienes se desempeñan en modalidad remota, pues un 28,7% indicó que estas tareas son muy o extremadamente difíciles, siendo significativa la diferencia de esta última categoría con la modalidad presencial.

Tabla 6.3. Dificultades para realizar el trabajo por problemas de salud (PHQ-9)

Asociación	Para nada difícil	Un poco difícil	Muy difícil	Extremadamente difícil
AFIICH	14,3%	56,7%	22,6%	6,4%
ANEIICH	22,3%	56,5%	13,1%	8,1%
Género				
Masculino	26,7%	52,3%	16,3%	4,6%
Femenino	11,3%	60,5%	18,5%	9,7%
Edad				
18-35	15,5%	49,0%	24,7%	10,8%
36-59	18,1%	57,3%	17,2%	7,4%
60 o más	25,5%	61,9%	10,0%	2,6%
Modalidad				
Remota	18,6%	52,7%	18,5%	10,2%
Mixta	15,0%	60,1%	17,5%	7,4%
Presencial	27,7%	60,6%	11,7%	0,0%
Liberado	0,0%	34,7%	65,3%	0,0%
Total	18,6%	56,6%	17,5%	7,4%

Fuente: Elaboración propia.

En tercer lugar, se evaluaron una serie de ítems relativos a exigencias psicosociales cuantitativas, relacionadas con la cantidad, ritmo y distribución del trabajo (SUSES0, 2018). Como se observa (Tabla 6.4), una gran proporción del personal afiliado a las asociaciones tienen un riesgo alto de enfermarse física o mentalmente por este tipo de exigencias. A nivel de asociación, un 71,7% de los/as afiliados/as a AFIICH y un 78,1% de los/as afiliados/as a ANEIICH presentan un riesgo alto de enfermarse. A nivel de género, no se observan grandes diferencias, pues un 76,0% de los hombres y un 74,4% de las mujeres tienen un riesgo psicosocial cuantitativo “alto”. A nivel de edad, la principal diferencia se observa en que un 82,2% de los/as trabajadores/as de entre 18 y 35 tienen un riesgo alto, proporción que disminuye en el caso de las personas de entre 36 y 59 (73,0%) y de 60 años o más (79,1%), aunque de todas formas los tres tramos presentan un riesgo psicosocial cuantitativo “alto”. En términos de modalidad de trabajo, todas presentan un riesgo alto, sin embargo, se eleva en el caso de quienes se desempeñan en modalidad mixta (78,6%) y remota (77,1%).

En este sentido, se encontró que cerca de 7 de cada 10 trabajadores o trabajadoras del SII presentan un riesgo alto de enfermarse físico o mentalmente. Como bien se indica en SUSES0-ISTAS21 (2018), un nivel alto de riesgo psicosocial cuantitativo suele ser indicativo de insuficiencia de personal, una inadecuada planificación del trabajo o de la tecnología utilizada. Además, si bien el riesgo disminuyó con respecto al año 2020 (donde más de un 90% de trabajadores/as presentó un riesgo cuantitativo alto), en 2021 el riesgo de enfermarse

física o mentalmente por razones de trabajo continúa siendo extremadamente alto (Boccardo, et. al., 2020b).

Tabla 6.4. Riesgo psicosocial cuantitativo³⁰

Asociación	Bajo	Medio	Alto
AFIICH	2,4%	25,9%	71,7%
ANEIICH	4,8%	17,1%	78,1%
Género			
Masculino	3,8%	20,2%	76,0%
Femenino	3,6%	22,0%	74,4%
Edad			
18-35	0,8%	17,0%	82,2%
36-59	3,9%	23,0%	73,0%
60 o más	5,9%	15,0%	79,1%
Modalidad			
Remota	1,4%	21,6%	77,1%
Mixta	3,3%	18,1%	78,6%
Presencial	8,1%	26,9%	64,9%
Liberado	33,4%	11,7%	54,9%
Total	3,7%	21,2%	75,2%

Fuente: Elaboración propia.

En cuarto lugar, se evaluaron una serie de preguntas relativas a exigencias psicosociales emocionales, relacionadas con las emociones y el ocultamiento de estas últimas (SUSES, 2018). A nivel de asociación (Tabla 6.5), ambos sindicatos tienen a una mayor proporción de sus trabajadores con un riesgo alto de exigencias psicosociales emocionales, con una leve proporción mayor en AFIICH (39,1%) que en ANEIICH (35,5%). A nivel de género, una mayor proporción de mujeres (39,3%) presenta un riesgo alto en comparación con los hombres (35,0%), siendo estadísticamente significativa la diferencia en riesgo bajo entre hombres (32,6%) y mujeres (22,2%). A nivel de edad, las personas de entre 18 y 35 son quienes tienen más trabajadores con un riesgo psicosocial emocional alto (40,5%), aunque también una mayor proporción de trabajadores/as de entre 36 y 59 presentan un riesgo alto. Por su parte, una mayor proporción de trabajadores/as de 60 años o más (36,8%) tienen un riesgo medio. En términos de modalidad, quienes en mayor proporción presentan un riesgo alto son las personas liberadas de jornada (81,7%) y quienes se desempeñan en modalidad remota (40,5%). Por su parte, una mayor proporción de trabajadores que se desempeñan en modalidad mixta presentan un riesgo medio (38,7%) y quienes se desempeñan en modalidad

³⁰ A modo de referencia, Boccardo, Andrade y Ratto (2020b) reportaron un 89,9% de riesgo psicosocial cuantitativo alto, un 7,8% medio y un 2,3% bajo. De todas formas, los datos no son comparables debido a las diferencias metodológicas en el diseño muestral.

presencial tienen un riesgo emocional bajo en una mayor proporción (43,4%), siendo estadísticamente significativa la diferencia con la modalidad remota.

En general, es posible afirmar que cerca de 1 de cada 3 trabajadores/as tiene un riesgo psicosocial emocional “alto”. Al tiempo que quienes se desempeñan en modalidad remota presentan riesgos emocionales más altos que quienes se desempeñan en modalidad presencial.

Tabla 6.5. Riesgo psicosocial emocional

Asociación	Bajo	Medio	Alto
AFIICH	25,1%	35,8%	39,1%
ANEIICH	29,0%	35,4%	35,5%
Género			
Masculino	32,6%	32,4%	35,0%
Femenino	22,2%	38,5%	39,3%
Edad			
18-35	26,0%	33,5%	40,5%
36-59	26,4%	35,9%	37,6%
60 o más	33,3%	36,8%	29,9%
Modalidad			
Remota	20,3%	37,2%	42,5%
Mixta	27,7%	38,7%	33,7%
Presencial	43,4%	27,6%	29,0%
Liberado	18,3%	0,0%	81,7%
Total	27,2%	35,6%	37,2%

Fuente: Elaboración propia.

En quinto lugar, se construyó una escala de salud mental (SUSESO, 2018) con puntajes del 0 al 100, donde 0 indica mínimo bienestar y 100 máximo bienestar. A nivel general (Tabla 6.6), el índice indicó una media de bienestar de 44,4. Si bien no se aprecian grandes diferencias, a nivel de asociación, ANEIICH (44,9) presenta en promedio un índice levemente superior a AFIICH (43,8). A nivel de género, las mujeres (45,7) presentan en promedio un índice de salud mental superior a los hombres (42,9). A nivel de edad, las personas de 60 años o más tienen el promedio de salud mental más bajo (43,8) y las personas de entre 18 y 35 tienen en promedio el índice más alto (46,3). En términos de modalidad, quienes trabajan de forma remota (45,3) tienen índices de bienestar superiores a quienes trabajan en modalidad presencial (41,0), siendo significativa la diferencia entre personal remoto y presencial.

En definitiva, el personal se posicionó en niveles medios en la escala de salud mental. Sin embargo, se observa un posible deterioro de la salud mental con respecto al año 2020³¹, lo que además se condice con la falta de apoyo psicológico entregado por el servicio (Capítulo 4 y 5) y con los problemas relativos a la mayor carga, desdibujamiento de la jornada e intensidad del trabajo (Capítulo 2).

Tabla 6.6. Promedio de puntaje en Escala de Salud mental

Asociación	Escala de Salud Mental
AFIICH	43,8
ANEIICH	44,9
Género	
Masculino	42,9
Femenino	45,7
Edad	
18-35	46,3
36-59	44,0
60 o más	43,8
Modalidad	
Remota	45,3
Mixta	44,4
Presencial	41,0
Liberado	61,7
Total	44,4

Fuente: Elaboración propia.

En sexto lugar, se indaga sobre la salud física del personal, específicamente en las molestias físicas y síntomas asociados a enfermedades músculo esqueléticas o mentales (Tabla 6.7). En términos generales, un 35,9% del personal ha experimentado siempre o la mayoría de las veces molestias físicas como dolor, tensión muscular, adormecimiento, hormigueo o cansancio (Molestias 1), al tiempo que un 24,7% ha experimentado siempre o la mayoría de las veces palpitaciones, zumbidos en los oídos, mareos, cefalea, irritabilidad o sudoración en las manos (Molestias 2). En esta misma línea, un 48,3% de trabajadoras y trabajadores asoció siempre o la mayoría de las veces estas molestias con la crisis sanitaria COVID-19. Se trata de malestares que pueden tener diversas causas pero se pueden asociar a falta de herramientas ergonómicas, ausencia de medidas de autocuidado y extensión de la jornada laboral, entre otras.

³¹ A modo de referencia, Boccoardo, Andrade y Ratto (2020b) reportaron 60,1 puntos en la escala de Salud Mental. De todas formas, los datos no son comparables por diferencias metodológicas en el diseño muestral.

En términos de asociación (Tabla 6.7), las y los afiliados a AFIICH presentan molestias físicas con más frecuencia (39,7% Molestias 1 y 25,4% Molestias 2), al tiempo que un mayor proporción de ellos (54,0%) asocia estas molestias físicas con la pandemia. Segundo, a nivel de género las diferencias se acentúan, pues una mayor proporción de mujeres presenta molestias físicas con más frecuencia (41,4% Molestias 1 y 27,6% Molestias 2) y relacionan en mayor medida estos síntomas con la pandemia (53,0%). Tercero, a nivel de edad, quienes más señalaron experimentar molestias físicas fueron los/as trabajadores/as de entre 18 y 35 años (37,3% Molestias 1 y 29,6% Molestias 2), al tiempo que una mayor proporción de ellos/as vinculó estas molestias con la crisis sanitaria (58,6%). Finalmente, a nivel de modalidad de trabajo, quienes más experimentaron molestias físicas fueron los/as trabajadores/as liberados de jornada (48,3% Molestias 1 y 81,7% Molestias 2) y quienes se desempeñan en modalidad remota (42,8% Molestias 1 y 53,7% Molestias 2), siendo estadísticamente significativas las diferencias en Molestias 1 entre la modalidad remota y la modalidad presencial. Además, un 65,0% de quienes están liberados de jornada y un 26,8% de trabajo remoto, asocian estas molestias con la crisis sanitaria.

En suma, una importante cantidad de trabajadores/as presenta problemas de salud física que podrían ser indicativos de enfermedades psicosociales o lesiones musculo esqueléticas y cerca de la mitad de ellos/as asocian estos síntomas con la crisis sanitaria, situación que podría advertir un aumento de estas patologías durante el último tiempo.

Tabla 6.7. Salud física (% de “La mayoría de las veces + Siempre”)

Asociación	Molestias 1	Molestias 2	Relación con pandemia
AFIICH	39,7%	25,4%	54,0%
ANEIICH	32,8%	24,2%	43,4%
Género			
Masculino	29,9%	21,5%	43,2%
Femenino	41,4%	27,6%	53,0%
Edad			
18-35	37,3%	29,6%	58,6%
36-59	36,7%	23,8%	46,8%
60 o más	29,8%	23,0%	43,6%
Modalidad			
Remota	42,8%	53,7%	26,8%
Mixta	33,2%	47,1%	25,6%
Presencial	24,3%	35,7%	15,5%
Liberado	48,3%	81,7%	65,0%
Total	35,9%	24,7%	48,3%

Fuente: Elaboración propia.

Posteriormente, se indagó en las situaciones experimentadas por trabajadores y trabajadoras relacionadas con el COVID-19. En términos generales (Tabla 6.8) un 8,9% del personal del SII declaró haber contraído el virus, y de ellos un 29,3% señaló haber quedado con secuelas físicas o mentales. Es decir, un tercio de quienes lo contrajeron quedaron con algún tipo de problema que puede impactar en la calidad de vida y en las capacidades de trabajo del personal. Asimismo, de entre quienes se enfermaron de COVID-19, una mayoría (68,6%) no contó con acompañamiento por parte del servicio.

En términos de asociación (Tabla 6.8), una mayor proporción de trabajadores/as de ANEIIICH (10,7%) contrajo el virus (en contraste con un 6,8% de afiliados/as a AFIIICH). Ahora bien, una mayor proporción de los/as afiliados/as de AFIIICH que contrajo el virus señaló que no contó con apoyo del servicio (76,2%).

En términos de género (Tabla 6.8), una mayor proporción de hombres (9,9%) contrajo el virus (en contraste con un 8,0% de las mujeres). Sin embargo, entre las personas que enfermaron, una mayor proporción de mujeres (76,2%) indicó no haber tenido acompañamiento por parte del servicio.

En términos de edad (Tabla 6.8), quienes declararon en mayor medida haberse enfermado de COVID-19 fueron los/as trabajadores/as de entre 18 y 35 años (11,4%), sin embargo fueron quienes menos quedaron con secuelas físicas (16,4%), aunque también fueron quienes menos contaron con acompañamiento por parte del servicio (73,1%).

En términos de modalidad de trabajo (Tabla 6.9), una mayor proporción de trabajadores/as que trabaja en modalidad remota declaró haber contraído el virus (93,0%), al tiempo que tanto ellos como quienes se desempeñan en modalidad mixta indicaron en mayor medida no haber contado con apoyo del servicio (80,2% y 81,2% respectivamente). En cambio, una mayoría de quienes se desempeñan en modalidad presencial y contrajeron el virus, indicaron haber tenido apoyo del servicio (71,1%), siendo significativa la diferencia en relación con las otras dos modalidades. Esto último reafirma las diferencias en términos de apoyo y acompañamiento según modalidad de trabajo, siendo la variante remota y mixta las que quedaron más a la deriva.

En definitiva, se observa que la mayor problemática relacionada con la exposición al COVID-19 se encuentra en el escaso acompañamiento que el servicio está entregando a sus trabajadores/as. Si bien el acompañamiento aumenta en el caso de las personas de 60 años o más, la realidad demuestra que un importante porcentaje de trabajadores más jóvenes se ha enfermado y, sin embargo, han debido sortear las consecuencias sin ayuda de su empleador. Asimismo, ocurre con quienes se desempeñan en modalidad remota total o parcial, que han tenido un mínimo acompañamiento por parte del servicio, en comparación con quienes trabajan de forma presencial.

Tabla 6.8. Situaciones COVID-19

Asociación	Durante la crisis sanitaria, ¿se enfermó de COVID 19?		¿Quedó con secuelas físicas o mentales?		¿El servicio le prestó acompañamiento?	
	No	Sí	No	Sí	No	Sí
AFIICH	93,2%	6,8%	69,6%	30,4%	76,2%	23,8%
ANEIICH	89,3%	10,7%	71,2%	28,8%	64,5%	35,5%
Género						
Masculino	90,1%	9,9%	78,0%	22,0%	61,7%	38,3%
Femenino	92,0%	8,0%	62,5%	37,5%	76,2%	23,8%
Edad						
18-35	88,6%	11,4%	83,6%	16,4%	73,1%	26,9%
36-59	91,4%	8,6%	68,7%	31,3%	70,1%	29,9%
60 o más	93,2%	6,8%	66,4%	33,6%	46,1%	53,9%
Modalidad						
Remota	93,0%	7,0%	66,2%	33,8%	80,2%	19,8%
Mixta	90,2%	9,8%	65,1%	34,9%	81,2%	18,8%
Presencial	89,9%	10,1%	83,2%	16,8%	28,9%	71,1%
Liberado	65,0%	35,0%	100%	0,0%	47,7%	52,3%
Total	91,1%	8,9%	70,7%	29,3%	68,6%	31,4%

Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, no solo los/as trabajadores/as del servicio se han enfermado de COVID-19, sino que también las personas con las que conviven en su hogar. Así, a nivel general (Tabla 6.9) 0,3 personas en promedio se han enfermado por hogar, con un mínimo de 0 personas y un máximo de 6. No se encuentran grandes diferencias por asociación, género, edad o modalidad.

Tabla 6.9. Personas en el hogar que se han enfermado de COVID 19

Asociación	Media	Mínimo	Máximo
AFIICH	0,2	0	6
ANEIICH	0,3	0	5
Género			
Masculino	0,3	0	6
Femenino	0,2	0	5
Edad			
18-35	0,3	0	6
36-59	0,3	0	6
60 o más	0,2	0	5
Modalidad			
Remota	0,3	0	6
Mixta	0,3	0	3
Presencial	0,3	0	5
Liberado	0,8	0	3
Total	0,3	0	6

Fuente: Elaboración propia.

Además de los contagios, se indagó en los fallecimientos de familiares o personas cercanas del personal del SII durante la crisis sanitaria, pues esto impacta directamente sobre la salud mental de trabajadores y trabajadoras. A nivel general (Tabla 6.10), un 43,2% de trabajadores/as ha experimentado la muerte de alguna persona cercana o familiar, porcentaje que aumenta en el caso de afiliados/as a ANEIICH (44,5%) y personas de 60 años o más (51,9%). Es decir, 2 de cada 5 personas experimentaron la pérdida de un familiar o persona cercana durante la pandemia, lo cual implica un SII en una situación de “duelo generalizado” que ha tenido que ser enfrentado de manera personal, sin contar con los apoyos psicológicos respectivos y teniendo que mantener el servicio funcionando.

Tabla 6.10. Familiares o personas cercanas fallecidas durante crisis sanitaria

Asociación	No	Sí
AFIICH	58,5%	41,5%
ANEIICH	55,5%	44,5%
Género		
Masculino	56,9%	43,1%
Femenino	56,9%	43,1%
Edad		
18-35	65,4%	34,6%
36-59	56,4%	43,6%
60 o más	48,1%	51,9%
Modalidad		
Remota	54,9%	45,1%
Mixta	58,7%	41,3%
Presencial	55,1%	44,9%
Liberado	100%	0,0%
Total	56,8%	43,2%

Fuente: Elaboración propia.

Otro aspecto analizado fueron las licencias médicas tomadas por trabajadores y trabajadoras durante la crisis sanitaria (Tabla 6.11). Así, un 38,8% del personal del SII declaró sí haber entregado licencia médica, porcentaje que aumentó en el caso de afiliados/as a ANEIICH (42,9%), mujeres (43,1%) y jóvenes (52,2%), siendo significativas las diferencias en licencias entre personas de 60 o más y quienes tienen 18 a 35 años.

Tabla 6.11. Licencias médicas tomadas durante crisis sanitaria

Asociación	No	Sí
AFIICH	66,2%	33,8%
ANEIICH	57,1%	42,9%
Género		
Masculino	66,2%	33,8%
Femenino	56,9%	43,1%
Edad		
18-35	47,8%	52,2%
36-59	62,4%	37,6%
60 o más	71,2%	28,8%
Modalidad		
Remota	60,0%	40,0%
Mixta	59,8%	40,2%
Presencial	67,2%	32,8%
Liberado	63,4%	36,6%
Total	61,2%	38,8%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la cantidad de licencias médicas (Tabla 6.12), los/as trabajadores que presentaron licencia se tomaron en promedio 1,9 licencias desde que comenzó la crisis sanitaria, siendo 1 el mínimo y 15 el máximo. En promedio, los/as afiliados/as a AFIICH tomaron 2 licencias y los/as afiliados/as a ANEIICH tomaron 1,9 licencias. Asimismo, las mujeres tomaron en promedio 2 licencias, disminuyendo a un promedio de 1,9 en el caso de los hombres. Las personas de entre 36 y 59 son quienes más licencias tomaron en promedio (2), así como quienes se encuentran liberados de jornada (2,5).

Tabla 6.12. Cantidad de licencias médicas tomadas

Asociación	Media	Mínimo	Máximo
AFIICH	2,0	1	15
ANEIICH	1,9	1	15
Género			
Masculino	1,9	1	15
Femenino	2,0	1	15
Edad			
18-35	1,8	1	8
36-59	2,0	1	15
60 o más	1,6	1	4
Modalidad			
Remota	2,1	1	15
Mixta	1,8	1	15
Presencial	1,7	1	4
Liberado	2,5	1	4
Total	1,9	1	15

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, se indagó en el grado de temor que tienen las y los trabajadores del SII de contagiarse de COVID-19, pues este temor puede tener repercusiones en la salud física y mental de las personas, afectando su rendimiento laboral y vida personal. En términos generales (Tabla 6.13), un 63,5% tiene un grado alto o muy alto de temor a contagiarse. A nivel de asociación, quienes más declaran tener temor a contagiarse (en un grado alto o muy alto) son los/as afiliados/as a ANEIICH (65,3% en contraste con un 61,1% de afiliados/as a AFIICH), siendo estadísticamente significativas las diferencias en la categoría “muy alto”. A nivel de género, quienes más declaran tener temor a contagiarse son las mujeres (65,4% en contraste con un 61,2% de los hombres). A nivel de edad, quienes más declara tener temor a contagiarse son los/as trabajadores/as de entre 18 y 35 años (65,0%), seguido por las personas de 60 años o más (63,5%) y finalmente los/as trabajadores/as de entre 36 y 59 años (62,8%). A nivel de modalidad de trabajo, quienes más temen contagiarse (en un grado alto o muy alto) son quienes se encuentran liberados de jornada (83,3%) y quienes se desempeñan en modalidad remota (76,7%), siendo todas las categorías de respuesta estadísticamente significativas en relación con la modalidad presencial. Esto último podría explicar la predisposición baja o muy baja a retornar en el presente inmediato al SII de manera presencial de la modalidad remota o mixta.

Tabla 6.13. Grado de temor a contagiarse de COVID-19

Asociación	Muy bajo	Bajo	Alto	Muy alto
AFIICH	8,6%	30,2%	41,4%	19,7%
ANEIICH	8,5%	26,1%	36,7%	28,6%
Género				
Masculino	8,6%	30,2%	37,8%	23,4%
Femenino	8,6%	26,0%	39,7%	25,7%
Edad				
18-35	8,7%	26,2%	43,5%	21,5%
36-59	8,6%	28,7%	38,2%	24,6%
60 o más	8,5%	27,1%	36,7%	27,6%
Modalidad				
Remota	5,2%	18,1%	46,1%	30,6%
Mixta	8,5%	32,1%	36,0%	23,4%
Presencial	17,1%	44,0%	28,8%	10,1%
Liberado	0,0%	16,7%	18,3%	65,0%
Total	8,6%	28,0%	38,9%	24,6%

Fuente: Elaboración propia.

En definitiva, la salud física y mental de los trabajadores y las trabajadoras del SII afiliados a AFIICH y ANEIICH se encuentra en una situación extremadamente delicada que puede significar consecuencias permanentes, y que afectó de desigual manera a los diversos grupos según asociación, género, edad y modalidad de trabajo.

En este sentido, se evidenció que cerca de 1 de cada 5 trabajadores/as presenta problemas severos de ansiedad y un riesgo moderado a grave o grave de síntomas depresivos. En ambos casos, los/as afiliados/as a AFIICH, las mujeres, el tramo entre 18 y 35 años, quienes ejercen su labor en el hogar de forma total o parcial y quienes están liberados de jornada tienen mayor incidencia en problemas severos de ansiedad y niveles graves de sintomatología depresiva, al tiempo que les es más difícil conjugar el trabajo, las tareas del hogar y las relaciones interpersonales. Las diferencias de género son estadísticamente significativas en torno a la ausencia de ansiedad y niveles mínimos de gravedad de síntomas depresivos y a nivel de modalidad de trabajo hay una diferencia significativa en torno a los niveles mínimos de síntomas depresivos entre trabajo remoto y presencial. Lo anterior, se relaciona con una importante falta de apoyo psicológico entregado por el servicio reportado en el capítulo 4 y 5.

También, se evidenció que cerca de 7 de cada 10 trabajadores/as tienen un riesgo alto de enfermarse por exigencias psicosociales cuantitativas, con mayor prevalencia en ANEIICH, el personal de entre 18 y 35 años y quienes se desempeñan en modalidad mixta. Asimismo,

más de un tercio de los/as trabajadores tienen un riesgo alto de enfermarse por exigencias psicosociales emocionales, con una mayor incidencia en AFIIICH, mujeres, jóvenes, quienes trabajan en modalidad remota total o parcial y quienes están liberados de jornada. Tanto los hombres como quienes trabajan en modalidad presencial tienen mayor proporción de trabajadores con un riesgo bajo en comparación con mujeres y modalidad remota, de manera estadísticamente significativa. Lo anterior, se relaciona con la mayor carga e intensidad del trabajo reportada en el capítulo 2.

En cuanto a la escala de salud mental, se observó un nivel medio de bienestar. Las mujeres, los/as afiliados a ANEIICH, las personas de entre 18 y 35 años y quienes trabajan en modalidad remota (diferencia estadísticamente significativa en comparación a modalidad presencial) presentaron niveles de bienestar relativamente superiores. Esto último puede sugerir una relación positiva entre trabajo remoto y la escala de salud mental. Por su parte, 1 de cada 3 trabajadores/as aseveró experimentar molestias físicas de tipo 1, y 1 de cada 4 sostuvo que ha experimentado molestias físicas de tipo 2. Los/as afiliados/as a AFIIICH, las mujeres, los jóvenes y quienes trabajan en modalidad remota presentan estas molestias con más frecuencia, posiblemente explicado por la falta de herramientas de trabajo ergonómicas y capacitación específica para ejercer el trabajo desde los hogares. Situación que como se constató en los capítulos 4 y 5 se desarrolló con escaso apoyo psicológico de parte del SII. En este aspecto, más de la mitad del personal asoció estas molestias a la crisis sanitaria COVID-19.

En cuanto a las situaciones relacionadas con el COVID-19, una minoría de los/as trabajadores/as ha contraído el virus, sin embargo, una importante cantidad de ellos/as quedó con secuelas físicas y/o mentales. En este aspecto, es importante mencionar que una mayoría de las personas que enfermaron no contaron con el apoyo del servicio (siendo significativamente menor en quienes trabajan remoto o mixto en comparación con trabajadores/as presenciales). En esta línea, los resultados también indicaron que 2 de cada 5 trabajadores/as experimentó la muerte de algún familiar o conocido, principalmente los/as trabajadores/as de AFIIICH y las personas de 60 años o más.

Esta situación pone en evidencia el riesgo en la salud mental de los y las trabajadoras, que bien se complementa con lo indicado sobre salud mental, ansiedad y depresión. Al mismo tiempo, alerta sobre la necesidad de colaborar urgentemente en cuidar la salud física y mental del personal del SII.

Capítulo 7: Evaluación de trabajo de cuidados y violencia

En el séptimo capítulo se entrega una caracterización de aspectos relacionados con el trabajo doméstico, de cuidado y situaciones de violencia a la que se han visto expuestos/as trabajadores y trabajadoras afiliados a AFIICH y ANEIICH durante la crisis sanitaria de COVID-19, con un especial enfoque en género.

El trabajo doméstico no remunerado refiere a las diversas actividades de administración del hogar, tales como hacer el aseo, cocinar, realizar compras, entre otros, mientras que el trabajo de cuidados no remunerado refiere a las tareas de cuidado físico y emocional de niños/as, personas en situación de riesgo y/o adultos mayores (Arriagada, 2010). Históricamente este tipo de labores han recaído en las mujeres, al tiempo que han sido sistemáticamente invisibilizadas. Sin embargo, tienen un impacto en el trabajo remunerado y se tornan de especial relevancia en un contexto de mayor confinamiento producto de la crisis sanitaria.

Los resultados indican (Tabla 7.1) que el trabajo de cuidados y doméstico ha estado fundamentalmente bajo la responsabilidad de las trabajadoras afiliadas a AFIICH y ANEIICH, quienes en un 66,4% indicaron ser las principales responsables, en contraste con un 25,9% de los hombres, siendo significativas las diferencias en todas las categorías de respuesta. En este sentido, las mujeres cargan con mayor responsabilidad y, por lo tanto, si se considera tanto el trabajo remunerado como el no remunerado, es posible afirmar que la carga de trabajo está desigualmente distribuida.

En términos de asociación (Tabla 7.1) se observa que un porcentaje levemente superior de trabajadores/as de ANEIICH (48,7%) es el principal responsable de las tareas del hogar (en contraste con un 45,3% de trabajadores/as de AFIICH).

Tabla 7.1. Principal responsable de las tareas del hogar según asociación, género y edad

Asociación	Responsable principal	Mitad de las tareas	Cuarta parte	Tareas puntuales	No hago tareas
AFIICH	45,3%	32,2%	11,0%	11,2%	0,3%
ANEIICH	48,7%	35,8%	9,8%	5,7%	0,0%
Género					
Masculino	25,9%	42,9%	17,0%	13,9%	0,3%
Femenino	66,4%	26,1%	4,3%	3,1%	0,0%
Total	47,2%	34,1%	10,3%	8,2%	0,1%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las exigencias psicosociales del trabajo en el hogar y la interferencia de este en el trabajo realizado en el servicio (Tabla 7.2), un 57,6% de las trabajadoras del SII piensan siempre o casi siempre en las exigencias domésticas y familiares durante el desempeño de su trabajo, porcentaje que disminuye a un 42,5% en el caso de los hombres, siendo significativa la diferencia en “siempre” en la categoría doble presencia. Asimismo, una mayor

proporción de mujeres indicó que no solo piensa en las exigencias domésticas y familiares, sino que, en efecto, estas interfieren casi siempre o siempre en su trabajo (34,3% en tareas domésticas y 32,3% en tareas de cuidado). En definitiva, se evidencia que las mujeres están más expuestas a las exigencias psicosociales del hogar, lo que interfiere en el desempeño de sus labores remuneradas.

En términos de asociación (Tabla 7.2), un 51,4% de afiliados/as a AFIICH piensa siempre o casi siempre en las exigencias domésticas y familiares, porcentaje que disminuye a un 49,4% en el caso de afiliados/as a ANEIICH. Del mismo modo, una mayor proporción de trabajadores/as de AFIICH indicó que estas tareas interfieren siempre o casi siempre en el desempeño normal de su trabajo (34,7% en tareas domésticas y 31,7% en tareas de cuidado), siendo significativa la diferencia en la categoría nunca en tareas del hogar.

En términos de modalidad de trabajo (Tabla 7.2), una mayor proporción de trabajadores/as que se desempeñan en modalidad remota declararon pensar siempre o casi siempre en las exigencias domésticas y familiares durante su trabajo (55,7%), cifra que disminuye a 55,0% entre quienes se desempeñan en modalidad mixta y a 51% entre quienes están liberados de jornada, siendo significativas las diferencias en siempre, rara vez y nunca entre la modalidad presencial y el resto. Esto cobra relevancia al notar que solo un 27,9% de quienes se desempeñan en modalidad presencial piensan siempre o casi siempre en estas exigencias, pues denota que el estar en la casa o teletrabajar refuerza esta doble presencia. Además, se constata que más de un tercio de los/as trabajadores/as que teletrabajan de forma total o parcial, ven interferidas sus funciones a causa de las labores domésticas o de cuidados, situación que disminuye considerablemente a un 7,6% de los/as trabajadores/as que trabajan presencialmente (las diferencias son significativas para todas las categorías en trabajo en el hogar y “nunca” y “siempre para la categoría de cuidado).

En definitiva, se evidencia una doble presencia mayor en las trabajadoras del SII, en afiliados/as a AFIICH, y quienes ejercen funciones desde el hogar, lo que debe ser examinado con precaución, pues como se establece en SUSESO (2018), una mayor prevalencia de estas situaciones puede resultar en exigencias incompatibles entre el trabajo remunerado y no remunerado.

Tabla. 7.2. Doble presencia en el trabajo y el hogar según asociación, género y modalidad de trabajo

Durante el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
Asociación	Nunca	Rara Vez	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
AFIICH	2,4%	14,0%	32,2%	30,3%	21,1%
ANEIICH	5,8%	14,5%	30,2%	24,1%	25,3%
Género					
Masculino	5,0%	18,0%	34,5%	26,8%	15,7%
Femenino	3,6%	10,7%	28,2%	27,2%	30,4%
Modalidad					
Remota	3,4%	9,6%	31,2%	29,8%	25,9%
Mixta	1,6%	12,2%	31,2%	27,2%	27,8%
Presencial	11,9%	29,3%	30,9%	21,1%	6,8%
Liberado	0,0%	18,3%	30,0%	0,0%	51,7%
Total	4,3%	14,3%	31,1%	27,0%	23,4%
Las tareas del hogar interfieren en trabajo					
Asociación					
AFIICH	10,6%	20,8%	33,9%	18,7%	16,0%
ANEIICH	21,9%	27,1%	24,4%	11,7%	15,0%
Género					
Masculino	19,5%	28,3%	26,3%	13,5%	12,4%
Femenino	14,1%	20,7%	30,9%	16,1%	18,2%
Modalidad					
Remota	12,4%	20,4%	33,9%	14,5%	18,9%
Mixta	10,3%	21,5%	30,4%	20,9%	16,8%
Presencial	40,1%	37,7%	14,6%	4,3%	3,3%
Liberado	18,3%	46,7%	0,0%	0,0%	35,0%
Total	16,8%	24,2%	28,7%	14,9%	15,4%
El cuidado de algún miembro del hogar interfiere en trabajo					
Asociación					
AFIICH	25,9%	21,3%	21,1%	15,2%	16,5%
ANEIICH	30,0%	21,8%	21,1%	11,8%	15,3%
Género					
Masculino	32,7%	22,9%	18,4%	13,1%	12,8%

Femenino	24,0%	20,2%	23,5%	13,6%	18,7%
Modalidad					
Remota	23,7%	19,0%	23,5%	15,2%	18,7%
Mixta	24,1%	20,8%	21,7%	14,8%	18,7%
Presencial	46,9%	29,7%	14,3%	6,9%	2,3%
Liberado	30,0%	18,3%	16,7%	0,0%	35,0%
Total	28,1%	21,6%	21,1%	13,4%	15,9%

Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, un 68,9% de las y los trabajadores del SII sostuvo que el trabajo de cuidados aumentó durante la crisis sanitaria (Tabla 7.3), siendo el aumento estadísticamente mayor en el caso de las mujeres (76,8% en contraste con un 60,3% de los hombres), en afiliados/as a AFIICH (71,7% en contraste con un 66,5% de ANEIICH) y en quienes se desempeñan en modalidad mixta y remota (76,5% y 70,3% respectivamente), cuya diferencia es significativa en relación a la modalidad presencial (en aumento y se mantuvo igual).

Tabla 7.3. Cambios en la cantidad de trabajos de cuidados según asociación, género y modalidad de trabajo

Asociación	Disminuyó	Se mantuvo igual	Aumentó
AFIICH	1,0%	27,2%	71,7%
ANEIICH	4,0%	29,4%	66,5%
Género			
Masculino	1,8%	37,9%	60,3%
Femenino	3,5%	19,7%	76,8%
Modalidad			
Remota	3,5%	26,2%	70,3%
Mixta	1,6%	21,9%	76,5%
Presencial	2,0%	47,6%	50,3%
Liberado	16,7%	18,3%	65,0%
Total	2,7%	28,4%	68,9%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las situaciones de discusión generadas en el hogar durante la crisis sanitaria (Tabla 7.4), un 77,4% de trabajadores y trabajadoras declaró nunca haber discutido con sus vecinos, de modo que un 22,6% señaló haber mantenido discusiones con algún nivel de frecuencia con vecinos. A nivel de asociación, una mayor proporción de afiliados/as a AFIICH (23,4%) mencionó haber tenido discusiones con vecinos (en contraste con un 21,8% de afiliados/as a ANEIICH). A nivel de género, una mayor proporción de hombres (28,8%) discutió con vecinos (en contraste con un 17% de las mujeres).

Por su parte, un 41,8% de trabajadoras y trabajadores señaló haber discutido algunas veces con algún miembro de su hogar. En términos de asociación, una mayor proporción de afiliados/as a AFIICH indicó haber discutido algunas veces con un miembro del hogar (46,6% en contraste con un 37,7% de afiliados/as a ANEIICH). A nivel de género, una mayor proporción de mujeres indicó haber discutido algunas veces con algún miembro del hogar (45,4% en contraste con un 37,8% en el caso de los hombres). Esta situación es particularmente problemática, pues a diferencia de los otros indicadores, este presenta una prevalencia mayor, indicando que las discusiones ocurren especialmente dentro del núcleo del hogar. Además, esto tiene un impacto importante en la salud de los/as trabajadores/as y repercute en el ejercicio de las funciones laborales.

Finalmente, un 66,1% de trabajadores/as sostuvo nunca haber tenido una reacción violenta con algún miembro de su hogar, lo que significa que un 33,9% sí tuvo reacciones violentas con algún nivel de frecuencia. A nivel de asociación, existe una mayor proporción de afiliados/as a AFIICH señaló haber tenido con alguna frecuencia reacciones violentas (39,5% en contraste con un 29,3% de ANEIICH). A nivel de género, una mayor proporción de mujeres indicó haber tenido reacciones violentas con algún miembro de su hogar (38,0% en contraste con un 29,5% en el caso de los hombres).

Tabla 7.4. Distribución de frecuencia de discusiones en el hogar por asociación y género

Ha discutido con sus vecinos					
Asociación	Nunca	Rara Vez	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
AFIICH	76,6%	16,6%	5,2%	1,6%	0,0%
ANEIICH	78,1%	14,2%	6,2%	1,1%	0,3%
Género					
Masculino	71,2%	19,9%	6,9%	2,0%	0,0%
Femenino	83,0%*	11,2%	4,8%	0,7%	0,3%
Total	77,4%	15,3%	5,8%	1,3%	0,2%
Ha discutido con algún miembro de su hogar					
Asociación					
AFIICH	10,8%	29,1%	46,6%	11,4%	2,1%
ANEIICH	19,6%*	29,6%	37,6%	10,2%	3,0%
Género					
Masculino	18,4%	34,3%	37,8%	8,3%	1,2%
Femenino	12,9%	25,0%	45,4%	12,9%	3,8%
Total	15,6%	29,4%	41,8%	10,7%	2,6%
Ha tenido reacciones violentas con algún miembro de su hogar					
Asociación					
AFIICH	60,5%	24,1%	13,3%	1,6%	0,5%

ANEIICH	70,7%*	18,9%	8,0%	1,7%	0,7%
Género					
Masculino	70,5%	19,8%	7,4%	1,6%	0,7%
Femenino	62,0%	22,6%	13,1%	1,7%	0,6%
Total	66,1%	21,3%	10,4%	1,6%	0,6%

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, se indagó en la violencia de género experimentada en el hogar³². Un 73,3% de las trabajadoras del SII indicó nunca haber experimentado situaciones de violencia psicológica durante la pandemia. Esto quiere decir que un 27,6% de mujeres sí experimentó con alguna frecuencia situaciones de violencia psicológica, lo que en términos brutos corresponde a una estimación puntual de 615 trabajadoras. En cuanto a las situaciones de violencia física, un 96,9% señaló nunca haberlas experimentado. De modo que un 3,1% de trabajadoras sí experimentó, con algún nivel de frecuencia, situaciones de violencia física durante la crisis sanitaria, lo que corresponde a una estimación puntual de 69 trabajadoras.

Tabla 7.5. Frecuencia con que las mujeres han experimentado situaciones de violencia

	Violencia psicológica		Violencia física	
	Estimación N	%	Estimación N	%
	(n muestral)		(n muestral)	
Nunca	1612 (256)	72,3%	2160 (343)	96,9%
Rara Vez	379 (60)	17,0%	49 (8)	2,2%
Algunas Veces	203 (32)	9,1%	13 (2)	0,6%
Casi siempre	27 (4)	1,2%	0 (0,0)	0,0%
Siempre	7 (1)	0,3%	7 (1)	0,3%

Fuente: Elaboración propia.

³² Tanto hombres como mujeres fueron consultados/as por su exposición a situaciones de violencia, sin embargo, solo se reporta el caso de las mujeres, pues la violencia de género responde a aquellos actos de violencia verbal o física que se ejercen sobre la mujer u otras identidades de género distintas a la dominante (la masculina). De todas formas, es necesario considerar que este tipo de preguntas suelen subestimar los niveles de violencia.

En definitiva, se observaron desigualdades de género en el ámbito doméstico, pero que tienen repercusiones en el ámbito laboral, pues suponen una mayor carga de trabajo para las mujeres y mayores dificultades para compatibilizar el trabajo remunerado con el de cuidados y del hogar.

Los resultados demostraron que la responsabilidad sobre las tareas del hogar y el trabajo de cuidado recae principalmente sobre las funcionarias, al tiempo que son ellas quienes experimentan con mayor frecuencia situaciones de doble presencia e interferencia de las tareas domésticas y/o de cuidados en sus trabajos remunerados, siendo la diferencia con los hombres estadísticamente significativa. Además, el trabajo de cuidados aumentó durante la pandemia de COVID-19, lo que sumado a la intensificación del empleo y el desdibujamiento de las jornadas laborales evidenciadas en capítulos anteriores, supone una carga extraordinaria para las mujeres que puede afectar seriamente su salud física y mental.

Del mismo modo, el capítulo indagó en las situaciones de violencia experimentadas por las y los trabajadores en el hogar. En este sentido, se constató que las discusiones con otros miembros de la familia son las más frecuentes y que 1 de cada 3 trabajadores/as tuvo reacciones violentas con alguna frecuencia. Así también, y pese a la subestimación asociada a la declaración de situaciones de violencia, una preocupante proporción de 1 de cada 4 mujeres señaló ser víctima de violencia psicológica con alguna frecuencia en su hogar, realidad que impacta en su salud y en su desempeño laboral. Los altos índices de violencia constatados, sumado a la predominancia femenina como víctima de ellos, podría ser una consecuencia del aumento del trabajo de cuidados y responsabilidades en el hogar, que recaen principalmente sobre las mujeres o bien una realidad existente antes de la pandemia que ahora se visibiliza. Si bien estas labores han sido asociadas históricamente a las mujeres, la crisis sanitaria agudizó las desigualdades dentro del hogar y, por consiguiente, la desigual distribución de carga laboral, siendo imperativo que las asociaciones enfrenten estas problemáticas con una perspectiva de género.

Capítulo 8: Evaluación del Director del SII

En el octavo capítulo se entrega una descripción de la evaluación que realizan los afiliados y afiliadas a AFIICH y ANEIICH a: primero, la gestión general del SII durante la pandemia en relación con el plan de continuidad y la política de capacitación; segundo, una serie de dimensiones relativas a la gestión del director de Servicio de Impuestos Internos de Chile durante el año 2021.

8.1. Evaluación general del SII: plan de continuidad y capacitaciones.

En términos generales, se evaluaron aspectos relacionados el plan de continuidad y la política de capacitaciones en el SII. En términos de asociaciones (Tabla 8.1), se encontró que una mayoría tiene claro cuáles son los criterios de evaluación de desempeño, alcanzando un 64,3% en AFIICH y un 70,7% en ANEIICH. Ahora bien, un 35,7% de asociados/as a AFIICH y 29,3% de asociados/as a ANEIICH, no tiene claro estos criterios. En cuanto al Plan de Continuidad COVID implementado por el SII durante la crisis sanitaria, la mayoría de las y los trabajadores, de ambas asociaciones, indicaron conocerlo (85,8% en AFIICH y 85,1% en ANEIICH). Sin embargo, una importante cantidad indicó que los protocolos de este plan no son claros, alcanzando un 42,6% de las y los asociados de AFIICH que declararon conocer el Plan y a un 32,1% en el caso de quienes conocen este plan en ANEIICH.

Finalmente, se indagó en el acceso a capacitaciones, donde se observó que la gran mayoría de las y los afiliados de AFIICH han tenido acceso (94,5%), disminuyendo significativamente en el caso de ANEIICH (86,5%). También se encontraron diferencias significativas en torno a la evaluación de la calidad de las capacitaciones, pues una gran mayoría de ANEIICH (70,7%) considera que estas última fueron de calidad y, si bien una mayoría relativa de asociados/as de AFIICH (56,8%) también lo considera así, un importante porcentaje de los últimos (43,2%) señaló que estas capacitaciones no fueron de buena calidad. En esta misma materia, se exploraron las facilidades que el servicio ha otorgado a sus trabajadores para asistir a estas capacitaciones, encontrando que una gran mayoría de las y los asociados a AFIICH (85,3%) indicó que no se le liberó de carga laboral, porcentaje que disminuyó en el caso de las y los asociados de ANEIICH (65,4%), siendo estadísticamente significativa la diferencia.

En términos de género (Tabla 3.2), una mayoría de hombres (71,0%) declaró tener claro los criterios de evaluación de desempeño, lo que disminuyó en el caso de las mujeres (65,0%). El Plan de Continuidad COVID, por su parte, es conocido por un 84,8% de los hombres y un 86,0% de las mujeres. Ahora bien, con respecto a la claridad de los protocolos del plan, ambos géneros presentan una tendencia similar, pues un 36,6% de los hombres y un 37,2% de las mujeres que conocen el plan indicaron que sus protocolos no son claros.

Asimismo, una mayoría de hombres y mujeres declaró tener acceso a capacitaciones, con una proporción significativamente mayor en el caso de las mujeres (86% y 93,7% respectivamente). En cuanto a la calidad de las instancias, la evaluación de hombres y mujeres fue similar, pues un 65,1% de las personas de género masculino que tuvo acceso a capacitaciones afirmó que estas fueron de calidad, disminuyendo ligeramente a un 63,5% en el caso del género femenino. Finalmente, se encontraron diferencias en torno a las facilidades que el servicio ha otorgado a sus trabajadores para participar de las capacitaciones, pues un

69,5% del género masculino declaró que el servicio no los ha liberado de carga laboral, aumentado a un 79,3% en el caso del género femenino. En términos de edad (Tabla 3.2), más del 60% del personal del SII tiene claro los criterios de evaluación de desempeño en cada uno de los tramos, sin embargo, las personas de 18 a 35 años señalan en una mayor proporción no tener claridad en los criterios (37,5%). Lo mismo ocurrió al preguntar sobre el conocimiento del Plan de Continuidad, donde un 21,9% de las y los trabajadores más jóvenes declararon no conocerlo, cifra que disminuye en el caso de las y los trabajadores de entre 36 y 59 años (14%) y aún más entre quienes tienen 60 años o más (7,3%). De entre quienes sí conocen el Plan de Continuidad, el tramo más joven de edad es el que concentra un mayor porcentaje de sus trabajadores que afirman que los protocolos no son claros (48,2%), en contraste con porcentajes mucho menores en los tramos de entre 36 y 59 años y de 60 años o más (37,8% y 19% respectivamente).

Con respecto a las capacitaciones, todos los tramos de edad declararon en una gran mayoría tener acceso, sin embargo, un 16,4% de quienes tienen 60 años o más afirmaron no haber tenido la oportunidad de participar en una capacitación, cifra que disminuye en los tramos de entre 18 y 35 años (9,2%) y entre 36 y 59 años (8,9%). De entre quienes sí accedieron a estas actividades, cerca de un 36% del tramo de edad 18 a 35 y del de 36 a 59 declaró que no fueron de calidad, disminuyendo esta cifra a 27,6% en el caso de quienes son mayores de 60 años. Finalmente, los tramos de menor y mayor edad declararon en mayor medida no haber sido liberados de jornada por el servicio para participar de las capacitaciones (80,3% y 80,1% respectivamente).

Con todo, los resultados sugieren que existen diversos problemas en la gestión de la pandemia. Cerca de un tercio del personal de SII no conoce los criterios de evaluación de desempeño y menciona que el Plan de Continuidad no tiene protocolos claros. Del mismo modo, se evidencian problemas en torno a las capacitaciones, pues más de un tercio del personal mencionó que no fueron de calidad y con porcentajes bastante altos se constató que las y los trabajadores no fueron liberados de carga laboral para asistir a las capacitaciones, lo cual constituye un elemento adicional de sobrecarga laboral y un sentimiento de pérdida de tiempo. En todos estos aspectos a nivel de la estimación puntual, las y los asociados a AFIICH, las mujeres y las personas pertenecientes al tramo de edad más joven han sido los/as más golpeados/as.

Tabla 8.1. Gestión Pandemia SII por asociación, género y edad

Asociación	¿Tiene claro los criterios de evaluación de desempeño?		¿Conoce el Plan de Continuidad COVID?		Los protocolos del Plan de Continuidad son claros		Desde que comenzó la crisis sanitaria ¿ha tenido acceso a capacitación?		¿La capacitación recibida fue de calidad?		El servicio ¿le ha liberado de carga para participar de la capacitación?	
	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí
AFIICH	35,7%	64,3%	14,2%	85,8%	42,6%	57,4%	5,5%	94,5%	43,2%	56,8%	85,3%	14,7%
ANEIICH	29,3%	70,7%	14,9%	85,1%	32,1%	67,9%	13,5%	86,5%	29,0%	71,0%	65,4%	34,6%
Género												
Masculino	29,0%	71,0%	15,2%	84,8%	36,6%	63,4%	14,0%	86,0%	34,9%	65,1%	69,5%	30,5%
Femenino	35,0%	65,0%	14,1%	86,0%	37,2%	62,8%	6,3%	93,7%	36,5%	63,5%	79,3%	20,8%
Edad												
18-35	37,5%	62,6%	21,9%	78,2%	48,2%	51,8%	9,2%	90,8%	36,0%	64,0%	80,3%	19,7%
36-59	30,7%	69,3%	14,0%	86,0%	37,8%	62,3%	8,9%	91,1%	36,6%	63,4%	72,5%	27,6%
60 o más	32,1%	67,9%	7,3%	92,7%	19,0%	81,0%	16,4%	83,6%	27,6%	72,4%	80,1%	19,9%
Total	32,2%	67,8%	14,6%	85,4%	36,8%	63,2%	9,9%	90,1%	35,7%	64,3%	74,8%	25,2%

Fuente: Elaboración propia.

En suma, en la dimensión de gestión de la pandemia por parte del SII se encontraron mayores problemas, pues cerca de un tercio de los/as trabajadores/as no conoce los criterios de evaluación de desempeño, considera que los protocolos del Plan de Continuidad no son claros, las capacitaciones a las que asistieron no fueron de calidad y una gran mayoría no fue liberado de carga laboral para participar de las capacitaciones. En términos generales, las/os asociadas/os a AFIICH, las mujeres y los/as trabajadores más jóvenes fueron los más afectados.

8.2. Evaluación al Director del SII.

A continuación se analizan una serie de dimensiones de la gestión del director del SII. En cuanto a los Planes de asistencia al contribuyente (Tabla 8.1), un 39,9% evaluó regular la gestión y un 31,9% como buena. A nivel de asociación, en ambos sindicatos los/as trabajadores/as evaluaron en mayor medida la gestión como “regular” (41,0% en AFIICH y 39,0% en ANEIICH). Ahora bien, una mayor proporción de afiliados a AFIICH considera que la gestión del director en cuanto a los Planes de asistencia al contribuyente es mala o muy mala (24,4% en contraste con un 15,9% de ANEIICH).

A nivel de género, tanto hombres como mujeres evaluaron en mayor medida la gestión del director sobre los Planes de asistencia al contribuyente como regular (37,0% los hombres y 42,7% las mujeres). Ahora bien, una mayor proporción de hombres evaluó la gestión de este aspecto como mala o muy mala (21,6% en contraste con un 18,2% de las mujeres). A nivel

de edad, la mayor proporción de trabajadores/as de entre 18 y 59 años evaluaron como regular la gestión en torno a los Planes de asistencia al contribuyente (46,3% de los/as trabajadores de entre 18 y 35 años y 39,9% los/as trabajadores de entre 36 y 59 años). En cambio, las personas de 60 años o más evaluaron en mayor medida como buena la gestión del director en esta materia (40,6%).

Tabla 8.1. Evaluación Planes de asistencia al contribuyente

Asociación	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
AFIICH	11,8%	12,6%	41,0%	28,8%	5,8%
ANEIICH	6,0%	9,9%	39,0%	34,5%	10,6%
Género					
Masculino	9,4%	12,2%	37,0%	30,7%	10,6%
Femenino	8,0%	10,2%	42,7%	33,0%	6,1%
Edad					
18-35	6,5%	14,1%	46,3%	25,8%	7,3%
36-59	9,8%	10,8%	39,3%	31,7%	8,2%
60 o más	5,2%	9,2%	34,4%	40,6%	10,7%
Total	8,7%	11,1%	39,9%	31,9%	8,4%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la evaluación sobre el control de la evasión y elusión tributaria (Tabla 8.2), un 32,2% de los y las trabajadoras evaluó como regular la gestión, al tiempo que un 43,1% la evaluó como mala o muy mala. En cuanto a las diferencias por asociación, una mayoría de los/as afiliados/as a AFIICH evaluó la gestión del director como mala o muy mala (51,5% frente a un 35,8% de afiliados/as a ANEIICH), siendo estadísticamente significativa en las categorías muy mala y muy buena.

A nivel de género, las principales diferencias se encuentran en el hecho de que una mayor proporción de hombres evaluó como buena o muy buena esta gestión (28,2% frente a un 21,6% de las mujeres). Sin embargo, una cantidad similar de hombres y mujeres evaluaron como mala o muy mala la gestión en torno al control de la evasión y elusión tributaria (cerca de un 43%). A nivel de edad, quienes peor evaluaron la gestión del director en torno al control de la evasión y elusión fueron el grupo de entre 18 y 35 años (47,9% indicó mala o muy mala), en contraste con un 43,2% de las personas de entre 36 y 59 y un 35,3% de las personas de 60 años o más.

Tabla 8.2. Evaluación Control de la evasión y elusión tributaria

Asociación	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
AFIICH	27,2%	24,3%	32,4%	13,9%	2,1%
ANEIICH	15,8%	20,0%	31,9%	25,5%	6,8%
Género					
Masculino	21,7%	21,5%	28,6%	21,3%	6,9%
Femenino	20,5%	22,4%	35,5%	19,2%	2,4%
Edad					
18-35	21,0%	26,9%	32,6%	16,1%	3,4%
36-59	22,4%	20,8%	32,0%	19,8%	5,0%
60 o más	14,7%	20,6%	32,9%	27,4%	4,3%
Total	21,1%	22,0%	32,2%	20,2%	4,6%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la evaluación en torno a la persecución de delitos tributarios (Tabla 8.3), la mayoría de trabajadores/as evaluó como mala o muy mala la gestión del director (53,6%). En esta línea, quienes en mayor proporción evaluaron como mala o muy mala la gestión fueron los/as afiliados/as a AFIICH (62,1% frente a un 46,4% de afiliados/as a ANEIICH) con diferencias estadísticamente significativas en las categorías “Muy Mala” y “Muy Buena”, los hombres (56,2% frente a un 51,4% de las mujeres) y las personas de entre 18 y 35 años (64,3%).

8.3. Evaluación Persecución de delitos tributarios

Asociación	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
AFIICH	40,0%	22,1%	23,1%	13,4%	1,3%
ANEIICH	26,6%	19,8%	26,4%	21,5%	5,8%
Género					
Masculino	32,2%	24,0%	21,4%	16,3%	6,2%
Femenino	33,4%	18,0%	28,2%	19,1%	1,3%
Edad					
18-35	44,9%	19,4%	22,2%	11,9%	1,5%
36-59	31,0%	21,1%	25,6%	18,1%	4,1%
60 o más	27,5%	20,3%	24,8%	23,2%	4,2%
Total	32,8%	20,8%	24,9%	17,8%	3,7%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la evaluación sobre la fiscalización de grandes contribuyentes (Tabla 8.4), un 32,1% evaluó como regular la gestión del director, sin embargo, al fijarse en quienes evaluaron como mala o muy mala su gestión, la proporción aumenta a un 44,4%. En esta materia, la mayor proporción de trabajadores/as que evaluó como mala o muy mala la gestión del director, fueron los/as afiliados/as a AFIICH (49,7% frente a un 39,8% de afiliados/as a ANEIICH), los hombres (47,3% frente a un 41,7% de las mujeres) y los más jóvenes (50,5%).

Tabla 8.4. Evaluación de Fiscalización de grandes contribuyentes

Asociación	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
AFIICH	28,4%	21,3%	31,6%	16,8%	1,9%
ANEIICH	22,1%	17,7%	32,6%	22,2%	5,4%
Género					
Masculino	27,3%	20,0%	27,9%	18,3%	6,5%
Femenino	22,9%	18,8%	36,0%	21,0%	1,1%
Edad					
18-35	32,9%	17,6%	28,6%	18,6%	2,3%
36-59	24,4%	19,7%	32,4%	19,4%	4,0%
60 o más	18,9%	18,1%	35,5%	23,1%	4,3%
Total	25,0%	19,4%	32,1%	19,7%	3,8%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la autonomía del SII respecto al gobierno y grupos económicos, una mayor proporción de trabajadores/as evaluó como muy mala o mala la gestión del director (56,2%). En esta materia, quienes peor evaluaron al director fueron los/as afiliados/as a AFIICH (61,2% frente a un 51,9% de afiliados/as a ANEIICH), los hombres (57,5% frente a un 55,2% de las mujeres) y el grupo de entre 18 y 35 años (63,4%) cuya diferencia en la categoría buena con la franja 60 o más es estadísticamente significativa.

Tabla. 8.5. Evaluación Autonomía respecto al gobierno y grupos económicos

Asociación	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
AFIICH	44,8%	16,4%	25,1%	11,3%	2,4%
ANEIICH	34,7%	17,2%	25,7%	18,1%	4,3%
Género					
Masculino	40,6%	16,9%	22,9%	14,8%	4,8%
Femenino	38,3%	16,9%	27,8%	15,1%	1,9%
Edad					
18-35	43,3%	20,1%	23,6%	10,0%	3,0%
36-59	40,0%	16,2%	25,7%	13,9%	4,2%
60 o más	31,0%	15,6%	26,6%	26,7%	0,0%
Total	39,4%	16,8%	25,4%	15,0%	3,4%

Fuente: Elaboración propia.

En relación a la interpretación de normas tributarias (Tabla 8.6), una mayor proporción de trabajadores/as evaluó como regular la gestión del director de SII (35,8%), al tiempo que una proporción levemente inferior la evaluó como mala o muy mala (32,1%). En este ámbito, quienes evaluaron en mayor proporción la gestión del director como mala o muy mala fueron los/as trabajadores/as de AFIICH (35,3% frente a un 29,5% de afiliados/as a ANEIICH), las mujeres (32,7% frente a un 31,6 de los hombres) y los/as trabajadores/as de entre 36 y 59 años (34,6%) cuya diferencia en la categoría “Regular” es estadísticamente significativa con la franja de 18-35.

Tabla 8.6. Evaluación Interpretación de normas tributarias

Asociación	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
AFIICH	17,8%	17,5%	37,7%	23,1%	3,9%
ANEIICH	14,4%	15,1%	34,1%	29,0%	7,5%
Género					
Masculino	15,6%	16,0%	33,6%	27,2%	7,7%
Femenino	16,3%	16,4%	37,8%	25,5%	4,0%
Edad					
18-35	11,0%	17,4%	47,1%	19,8%	4,7%
36-59	18,4%	16,2%	32,4%	28,0%	5,0%
60 o más	9,2%	14,0%	39,5%	25,7%	11,7%
Total	15,9%	16,2%	35,8%	26,3%	5,8%

Fuente: Elaboración propia.

En torno al fortalecimiento del rol fiscalizador del SII (Tabla 8.7), una mayor proporción de trabajadores/as evaluó como mala o muy mala la gestión del director (47,5%). En este sentido, quienes peor evaluaron la gestión (indicando mala o muy mala) fueron los/as afiliados/as a AFIICH (53,7% frente a un 42,3% de los/as afiliados/as a ANEIICH), las mujeres (48,2% frente a un 47,0% de los hombres) y el grupo de entre 18 y 35 años (56,4%). En específico, existen diferencias estadísticamente significativas en las categorías muy buena y muy mala entre AFIICH y ANEIICH, presumiblemente porque la primera asociación es la encargada de fiscalizar en el SII.

Tabla 8.7. Evaluación Fortalecimiento del rol fiscalizador del SII

Asociación	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
AFIICH	36,3%	17,4%	30,3%	13,4%	2,6%
ANEIICH	24,5%	17,8%	28,5%	21,3%	7,9%
Género					
Masculino	28,4%	18,6%	26,8%	18,5%	7,7%
Femenino	31,4%	16,8%	31,7%	17,0%	3,2%
Edad					
18-35	35,3%	21,1%	26,8%	13,3%	3,5%
36-59	30,7%	17,0%	29,4%	17,7%	5,1%
60 o más	18,8%	16,9%	31,7%	22,9%	9,7%
Total	29,9%	17,6%	29,4%	17,7%	5,5%

Fuente: Elaboración propia.

En relación con la gestión de personas y trabajadores (Tabla 8.8), una mayor proporción del personal del SII evaluó como regular la gestión del director (32,9%). Ahora bien, un 44,0% evaluó esta gestión como mala o muy mala. La mayor proporción de trabajadores/as que evaluó la gestión del director como mala o muy mala correspondió a personal afiliado a AFIICH (49,3% frente a un 39,4% de afiliados/as a ANEIICH), las mujeres (47,3% frente a un 40,4% de los hombres) y los más jóvenes (57,4%), siendo significativa la diferencia en muy mala entre 60 o más y las otras franjas en la categoría muy mala.

En cuanto a la gestión administrativa y presupuestaria (Tabla 8.8), una mayor proporción del personal del SII evaluó como regular la gestión del director (35,5%), aunque un 37,3% la evaluó como mala o muy mala. Quienes en mayor proporción evaluaron la gestión del director como mala o muy mala fueron el personal afiliado a AFIICH (42,4% frente a un 32,7% de ANEIICH) siendo significativa la diferencia en muy mala, las mujeres (40,3% frente a un 33,8% de los hombres) y las personas de entre 18 y 35 (49,5%).

Tabla 8.8. Evaluación de la gestión de personas, trabajadores, administrativa y presupuestaria

Gestión de personas y trabajadores					
Asociación	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
AFIICH	28,7%	20,6%	33,0%	14,3%	3,4%
ANEIICH	22,0%	17,4%	32,8%	20,3%	7,5%
Género					
Masculino	23,7%	16,7%	32,3%	19,7%	7,7%
Femenino	26,4%	20,9%	33,5%	15,6%	3,5%
Edad					
18-35	33,3%	24,1%	25,4%	14,1%	3,0%
36-59	26,2%	17,1%	33,9%	17,3%	5,4%
60 o más	9,6%	20,3%	37,0%	23,0%	10,0%
Total	25,1%	18,9%	32,9%	17,5%	5,6%
Gestión administrativa y presupuestaria					
Asociación	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
AFIICH	21,5%	20,9%	35,2%	19,5%	2,9%
ANEIICH	12,6%	20,1%	35,8%	26,9%	4,7%
Género					
Masculino	16,5%	17,3%	35,2%	25,1%	5,9%
Femenino	16,9%	23,4%	35,9%	22,0%	1,8%
Edad					
18-35	19,8%	29,7%	28,2%	19,2%	3,0%
36-59	17,4%	19,8%	36,2%	22,8%	3,8%
60 o más	9,4%	13,2%	39,5%	32,6%	5,3%
Total	16,7%	20,5%	35,5%	23,5%	3,9%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a los cambios en la estructura organizacional y los procedimientos de trabajo (Tabla 8.9), un 40,8% del personal evaluó como regular la gestión del director de SII, al tiempo que un 33,1% la evaluó como mala o muy mala. En esta materia, quienes en mayor proporción evaluaron como mala o muy mala la gestión del director fueron de AFIICH (39,0% frente a un 28,2% de afiliados/as a ANEIICH), los hombres (34,6% frente a un 32% de las mujeres) y las personas de entre 18 y 35 años (41,9%), siendo significativa la diferencia entre 60 o más y las otras franjas en la categoría muy mala.

Tabla 8.9. Evaluación Cambios en estructura organizacional y procedimientos de trabajo

Asociación	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
AFIICH	20,2%	18,8%	40,5%	18,6%	1,9%
ANEIICH	14,1%	14,1%	41,0%	24,8%	6,0%
Género					
Masculino	18,4%	16,2%	37,5%	22,7%	5,2%
Femenino	15,6%	16,4%	43,9%	21,3%	2,9%
Edad					
18-35	19,6%	22,6%	38,6%	17,0%	2,3%
36-59	18,4%	15,1%	40,1%	22,6%	3,7%
60 o más	6,1%	13,0%	47,7%	25,0%	8,2%
Total	16,9%	16,2%	40,8%	22,0%	4,1%

Fuente: Elaboración propia.

En relación con la ética institucional (Tabla 8.10), un 30,4% de trabajadores/as evaluó como regular la gestión del director del SII, al tiempo que un 32,8% la evaluó como mala o muy mala. Quienes en mayor proporción evaluaron la gestión del director como mala o muy mala en esta materia fueron los/as afiliados/as a AFIICH (38,4% frente a un 28,1% de afiliados/as a ANEIICH) y el grupo de entre 18 y 35 (38,8%). En particular, existe una diferencia significativa entre la franja de 60 o más y el resto de los grupos en la categoría buena. A nivel de género, una proporción similar de hombres y mujeres evaluó como mala o muy mala la gestión del director en relación con la ética institucional (cerca de un 33,0%).

Tabla 8.10. Evaluación Ética institucional

Asociación	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
AFIICH	22,0%	16,4%	30,2%	24,7%	6,6%
ANEIICH	16,9%	11,2%	30,5%	32,5%	8,9%
Género					
Masculino	19,8%	13,1%	25,8%	30,8%	10,5%
Femenino	18,7%	14,1%	34,7%	27,3%	5,2%
Edad					
18-35	16,5%	22,3%	35,9%	20,3%	5,0%
36-59	21,3%	11,6%	30,7%	28,8%	7,6%
60 o más	11,9%	13,5%	21,7%	40,4%	12,6%
Total	19,2%	13,6%	30,4%	28,9%	7,8%

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, se entrega una evaluación global del director del SII en términos del manejo de la pandemia y de su gestión en general.

En cuanto al manejo de la pandemia (Tabla 8.11), un 35,2% de los/as trabajadores/as evaluó como regular la gestión del director, al tiempo que un 36,9% la evaluó como mala o muy mala. En términos de asociación, en AFIIICH una mayor proporción de afiliados/as evaluó como mala o muy mala la gestión del director (42,8%), en cambio en ANEIIICH esta proporción es menor (31,7%), siendo la categoría regular la que más respuestas concentra (36,4%). De todas formas, la diferencia en la categoría muy mala es significativa. A nivel de género, una mayor proporción de hombres evaluó como mala o muy mala la gestión de la pandemia del director (38,8%), disminuyendo esta proporción en el caso de las mujeres (35,7%), siendo la categoría “regular” la que más respuestas concentra (38,8%). A nivel de edad, una mayor proporción de jóvenes evaluó la gestión de la pandemia del director como mala o muy mala (47,8%), cifra que disminuye en el caso de las personas de entre 36 y 59 (36,5%), quienes en mayor proporción evaluaron como regular la gestión (36,7%), y entre las personas de 60 años o más (25,8%), quienes en mayor proporción evaluaron la gestión de la pandemia como buena (38,9%) cuya diferencia es estadísticamente significativa (al igual que la categoría muy mala en relación con la evaluación de personas de 18-35 años).

En cuanto a la evaluación general del director del SII (Tabla 8.11), un 35,9% de trabajadores y trabajadoras la evaluó como regular, en tanto un 38,1% la evaluó como mala o muy mala. En términos de asociación, en AFIIICH una mayor proporción de afiliados/as evaluó como mala o muy mala la gestión del director (44,9%), en cambio en ANEIIICH esta proporción es menor (32,3%), siendo la categoría “regular” la que más respuestas concentra (37,5%). A nivel de género, una mayor proporción de hombres evaluó como mala o muy mala la gestión del director (38,6%), disminuyendo esta proporción en el caso de las mujeres (37,8%), siendo la categoría “regular” la que más respuestas concentra (38,1%). A nivel de edad, una mayor proporción de jóvenes evaluó la gestión del director del SII como mala o muy mala (47,2%), cifra que disminuye en el caso de las personas de entre 36 y 59 (37,6%), quienes en mayor proporción evaluaron como regular la gestión (37,8%), y entre las personas de 60 años o más (30,8%), quienes en mayor proporción evaluaron la gestión del director como buena (40,2%), siendo esta diferencia estadísticamente significativa.

Tabla 8.11. Evaluación general del director del SII

Gestión del director del SII en el manejo de la pandemia					
Asociación	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
AFIICH	21,4%	21,4%	33,7%	21,0%	2,4%
ANEIICH	12,8%	18,9%	36,4%	26,9%	5,0%
Género					
Masculino	18,4%	19,8%	31,3%	24,7%	5,7%
Femenino	15,3%	20,4%	38,8%	23,7%	1,8%
Edad					
18-35	23,7%	24,1%	31,5%	18,5%	2,3%
36-59	16,8%	19,7%	36,7%	22,8%	4,0%
60 o más	8,4%	17,4%	30,7%	38,9%	4,6%
Total	16,8%	20,1%	35,2%	24,2%	3,8%
En términos globales, la gestión del director del SII es					
Asociación	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
AFIICH	20,9%	24,0%	34,1%	18,9%	2,1%
ANEIICH	14,8%	17,5%	37,5%	25,8%	4,3%
Género					
Masculino	19,1%	19,5%	33,6%	23,0%	4,8%
Femenino	16,4%	21,4%	38,1%	22,4%	1,7%
Edad					
18-35	19,0%	28,2%	34,4%	16,2%	2,3%
36-59	18,8%	18,8%	37,8%	20,9%	3,7%
60 o más	10,3%	19,6%	27,7%	40,2%	2,3%
Total	17,6%	20,5%	35,9%	22,6%	3,3%

Fuente: Elaboración propia.

En suma, a nivel general la gestión del director del SII fue evaluada como regular por una mayor proporción de personal, al igual que la evaluación con respecto al manejo de la pandemia. Ahora bien, cerca de un tercio de los/as trabajadores/as evaluó como mala o muy mala su gestión.

En específico, los aspectos donde más de la mitad del personal evaluó como mala o muy mala la gestión del director del SII fueron: la autonomía respecto del gobierno y grupos económicos y la persecución de delitos tributarios.

Asimismo, otros aspectos mal evaluados, donde un poco menos de la mitad del personal del SII señaló que la gestión del director es mala o muy mala fueron: el fortalecimiento del rol fiscalizador del servicio, la gestión de personas y trabajadores y el control de la evasión y elusión tributaria.

Se trata de dimensiones fundamentales en la misión del SII que durante la pandemia han perdido centralidad desde el punto de vista del personal afiliado a AFIICH y ANEIICH en relación con otras responsabilidades que este ha debido asumir.

En cuanto al resto de los aspectos, la gestión del director fue evaluada como mala o muy mala por cerca de un tercio de los trabajadores y trabajadoras del servicio. Además, cabe señalar que de forma mayoritaria, el personal afiliado a AFIICH y el grupo de entre 18 y 35 años fueron quienes peor evaluaron al director en todos los aspectos considerados. A nivel de género, las diferencias dependen de cada uno de los aspectos evaluados, habiendo algunos donde los hombres evaluaron peor y otros donde las mujeres fueron más críticas.

En definitiva, la evaluación negativa o regular predomina en prácticamente todas las dimensiones, en parte, por el deterioro de las condiciones laborales y de salud mental, pero también por un juicio crítico del personal afiliado a AFIICH y ANEIICH respecto de la misión del SII que durante la pandemia se habría extraviado por las exigencias del Gobierno en términos de apoyar la entrega de ayudas sociales. Ahora bien, la crítica del personal del SII también apunta a la gestión específica de su director respecto de una disminución de la capacidad fiscalizadora a grandes contribuyentes y una pérdida de autonomía respecto a grandes grupos económicos y el Gobierno. En este sentido, se puede concluir que predomina una evaluación negativa o regular al director del SII en todas las dimensiones analizadas, en tanto la categoría “muy buena” no alcanza en ninguna dimensión valores superiores al 11,7%.

Conclusiones

La investigación *Condiciones de Trabajo, Salud Mental y Gestión en el Servicio de Impuestos Internos, 2021 Trabajadores y Trabajadores de AFIICH y ANEIICH*, identificó la realidad laboral y de salud mental del personal del SII durante la pandemia, y permitió conocer la evaluación realizada por los afiliados y afiliadas de AFIICH y ANEIICH al Director del SII.

En términos generales, esta investigación muestra que la pandemia de COVID-19 tuvo impactos negativos en las condiciones laborales y en la salud del personal afiliado a AFIICH y ANEIICH según género, edad y modalidad de trabajo. No obstante, las consecuencias definitivas sobre el personal del SII son aún difíciles de advertir en la medida que la crisis sanitaria no ha finalizado.

A continuación se presenta una síntesis de las principales conclusiones:

En primer lugar, se constata que los hogares del personal afiliado a AFIICH y ANEIICH están compuestos en promedio por 3,4 integrantes, habiendo 1 persona en edad de riesgo y 1 persona en la educación con 12 años o menos. Se trata de hogares que mayoritariamente deben organizar una diversidad de actividades a distancia como son el teletrabajo y la educación, reorganizar el funcionamiento de los espacios y que requieren de un trabajo permanente de cuidados, lo cual implica dificultades para poder separar el trabajo remunerado con las responsabilidades familiares, o ejercer de modo continuo las responsabilidades y tareas en el SII.

Segundo, la organización del trabajo en el SII se vio fuertemente afectada en términos de un aumento en la intensidad, en el trabajo en horarios no tradicionales y fines de semana, y en el volumen de trabajo que afectó a más de la mitad del personal. Siendo mayormente afectados el personal afiliado a AFIICH (cantidad de trabajo, descansos y jornadas no tradicionales), las mujeres (horario no tradicional) y la modalidad de trabajo remoto (horario no tradicional y fines de semana). En particular, la extensión de la jornada alcanzó una media de 9,7 horas diarias, experimentando alzas significativas el personal de AFIICH y mujeres. Cabe señalar que si bien, el trabajo remoto y la modalidad mixta son las que se ven mayormente afectadas, el trabajo presencial registra una proporción relevante de trabajo en horarios no tradicionales o fines de semana lo cual da cuenta que incluso en esta variante existieron formas de trabajo remoto encubiertas. Además, si se consideran los aumentos en carga e intensidad de trabajo, la disminución de salarios y los costos asociados a acondicionar el hogar como puesto de trabajo, se puede advertir que la pandemia significó un deterioro en las condiciones salariales del personal afiliado a AFIICH y ANEIICH. Finalmente, existen críticas relacionadas con haber tenido que hacerse cargo de la entrega de ayudas sociales, que éstas afectaron el clima laboral y que le restaron tiempo a otras responsabilidades del SII. Todo lo cual afectó de forma importante a un personal exigido fuertemente por la demanda que generó la política social definida por el Gobierno y el Parlamento, en términos de bonos, préstamos solidarios y ayudas a las MYPE.

Tercero, se estimó que un 42,4% del personal afiliado a las asociaciones se encuentra bajo la modalidad de trabajo remoto, un 38,4% en modalidad mixta y un 18,2% en modalidad presencial. Existiendo una mayor proporción de mujeres en modalidad remota, reafirmando lo que reportan otras investigaciones respecto a la mayor prevalencia femenina que,

potencialmente, permite “conciliar” trabajo remunerado y cuidados, pero también reproducir roles de género (Boccardo et al., 2020, 2021; Mirchandani, 1999; Sullivan & Lewis, 2001). De todas formas, los resultados muestran que el SII puede operar con una proporción mayoritaria de trabajo remoto y la modalidad mixta, no obstante, el costo en condiciones laborales y de salud ha sido particularmente elevado durante la pandemia, sumado a que el trabajo presencial ha debido recurrir a labores fuera del lugar habitual.

En cuarto lugar, existe una evaluación relativamente positiva de las jefaturas directas, sobre el conocimiento de responsabilidades y funcionamiento de los canales de comunicación. Los mayores problemas se concentran en la calidad de las capacitaciones y en la liberación de jornadas para poder participar de estas. Además, señalar que si bien las situaciones de acoso y discriminaciones por género tienen una frecuencia en torno al 10-20%, las mujeres registran diferencias significativas en el caso de discriminaciones por género y de acoso laboral de parte de funcionarios del servicio.

Quinto, el trabajo remoto ha significado cambios importantes en el trabajo de una proporción considerable del personal afiliado a AFIICH y ANEIICH. En línea con lo reportado por otras investigaciones, se trata de un trabajo que se desarrolla mayoritariamente en un espacio compartido, con herramientas de trabajo propias y que no necesariamente garantizan una calidad adecuada (Montreuil & Lippel, 2003). Además, han existido problemas de conexión y una mayoría ha tenido dificultades para establecer una desconexión de 12 horas efectivas, al punto que las personas permanecen conectadas cerca de 9,7 horas en promedio (lo cual equivale a la jornada diaria estimada). Otro elemento crítico es la escasa capacitación recibida para realizar el teletrabajo, así como de escasa información en términos de seguridad e higiene, qué hacer en caso de sufrir accidentes laborales y acceso a apoyo psicológico. Además, alrededor de 1 de cada 4 personas han presentado problemas con VPN, escritorios remotos y software. En suma, la evidencia reportada sugiere que el SII realizó pocos esfuerzos por asegurar condiciones materiales, organizacionales y psicosociales para que el trabajo remoto se realizara de forma adecuada, siendo su personal el que asumió los costos salariales y en salud laboral de mantener el servicio funcionando.

Además, un 62,5% del personal indicó que tenía una disposición muy baja o baja de retornar a una modalidad presencial, lo cual se podría relacionar con el temor a los contagios, la experiencia de trabajo remoto en condiciones excepcionales, la ausencia de tiempos de traslado o el poder interactuar más regularmente con las personas que componen el hogar.

Sexto, en términos generales hay una implementación razonable de medidas de prevención y protección en lo que respecta al trabajo presencial, producto del propio trabajo del SII, su personal y las asociaciones. Ahora bien, entre los puntos más preocupantes aparece la insuficiencia del apoyo psicológico de parte del servicio (cerca de $\frac{1}{3}$ del personal). Asimismo, se constató que un poco menos de la mitad del personal tienen una percepción de exposición a situaciones de contagio de COVID-19 con alguna frecuencia. En cuanto a las situaciones de violencia experimentadas, existe una baja proporción de personas que ha padecido violencia verbal por parte de la jefatura y violencia física por parte de usuarios. En cambio, uno de cada dos trabajadores experimentó con alguna frecuencia situaciones de violencia verbal por parte de los usuarios del servicio. Finalmente, constatar que 2 de cada 5 personas del personal asociado a AFIICH y ANEIICH ha enfrentado la pérdida de un familiar o persona

cercana durante la pandemia, situación que han debido enfrentar de forma personal sin poder dejar de prestar los servicios en el SII.

En séptimo lugar, el estudio muestra graves problemas de salud física y mental del personal afiliado a ANEIICH y AFIICH. En términos de salud mental, un 35,8% del personal tiene síntomas de ansiedades moderadas o severas, y un 22,5% síntomas depresivos moderados o graves. Al igual que lo que indican diversas investigaciones, se registró un índice de salud mental cuyo puntaje fue menor a 50 puntos que pueden explicar el reclamo por falta de apoyo psicológico tanto en las modalidades de trabajo remoto como presencial (Di Martino 2004; Bergum, 2007). En particular, 3 de cada 4 personas se encuentran en riesgo de enfermarse por factores relacionados a la intensidad del trabajo, además de molestias físicas de diversa índole. Finalmente, se pudo observar que la modalidad presencial disminuye significativamente la percepción de riesgo a enfermarse, que es más elevada en la modalidad mixta y remota. En cambio, la presencialidad elevaría el índice de bienestar en salud mental. En definitiva, la situación de salud del personal es sumamente delicada y podría tener consecuencias permanentes, sobre todo si se considera la extensión de la pandemia de COVID-19.

Octavo, en términos de trabajo doméstico y de cuidados, se confirma una mayor proporción de responsabilidades, de doble presencia y de carga de trabajo de cuidados con un sesgo de género. Son las mujeres afiliadas a AFIICH y ANEIICH quienes han debido cargar en una mayor proporción con estas responsabilidades de trabajo doméstico y de cuidados, y visto interrumpida sus labores en el SII. Asimismo, se constató violencia de género, física y psicológica, lo cual sumado a una mayor discriminación por género y acoso laboral a la cual se exponen las mujeres, implica colocar esta problemática en el centro de las políticas de ambas asociaciones.

En noveno lugar, la evaluación negativa o regular de la gestión del director del SII predomina en prácticamente todas las dimensiones, en parte, por el deterioro de las condiciones laborales y de salud mental registradas durante la pandemia de COVID-19. Pero también, por un juicio crítico del personal afiliado a AFIICH y ANEIICH respecto de la misión del SII que durante se habría desatendido, en parte, por las exigencias del Gobierno en términos de apoyar la entrega de ayudas sociales, pero también por una crítica a la gestión específica del director del SII en relación con funciones de fiscalización de grandes contribuyentes, y de una pérdida de autonomía respecto de los grandes grupos económicos y el gobierno.

A continuación, se presenta una síntesis de las principales similitudes y diferencias registradas entre las asociaciones y por modalidad de trabajo:

En primer lugar, la composición de los hogares de los/as trabajadores son similares en ambas asociaciones, donde la principal problemática es la gran cantidad de hogares donde habita población de riesgo y personas que se encuentran estudiando en educación preescolar, básica o media.

En segundo lugar, la organización del trabajo se ha visto afectada durante la crisis sanitaria. El personal de ambas asociaciones ha trabajado en promedio más horas de las dispuestas en una jornada ordinaria, aunque AFIICH sufrió un aumento significativo durante la crisis sanitaria y un mayor desdibujamiento de las jornadas. Con respecto a la autonomía, ambas

asociaciones presentan grados similares, a excepción de la capacidad de influir en la cantidad de trabajo, donde AFIICH posee significativamente una menor autonomía.

En tercer lugar, en ambas asociaciones, la mayoría de los/as trabajadores remotos debe compartir espacios y herramientas de trabajo en el hogar, a excepción del notebook donde una proporción significativamente mayor de trabajadores de AFIICH indicó que son de uso exclusivo para el trabajo. Asimismo, en el trabajo remoto, se constató un escaso acompañamiento del servicio, encontrando una diferencia significativa en la falta de capacitaciones sobre normas de seguridad e higiene para el personal de AFIICH.

En cuarto lugar, y en relación con el trabajo presencial, se constató una evaluación de las medidas de protección similares en ambas asociaciones, encontrando las principales divergencias significativas en el menor acceso a capacitaciones de afiliados/as a ANEIICH y en la menor liberación de jornadas para asistir a capacitaciones de afiliados/as a AFIICH. En cuanto a las situaciones de violencia, ambas asociaciones convergen en que la más habitual es la violencia verbal por parte de los usuarios.

En quinto lugar, los indicadores de salud son similares entre asociaciones, encontrando que cerca de un quinto de trabajadores/as tiene problemas severos de ansiedad y moderados a graves o graves de depresión. Asimismo, ambas asociaciones presentan un riesgo alto de enfermarse por exigencias psicosociales cuantitativas y emocionales y un índice medio de salud mental. En este mismo ámbito, se observó que la mayoría de los/as trabajadores/as de ambos sindicatos que enfermaron de COVID-19 no contó con apoyo del servicio y que la mayoría tiene un temor alto o muy alto de contagiarse, siendo mayor la proporción de afiliados/as a ANEIICH quienes indican tener un temor muy alto (diferencia significativa).

En sexto lugar, la responsabilidad de las tareas del hogar y de cuidados presenta una distribución similar en ambas asociaciones. De todas formas, para los/as afiliados a AFIICH hubo un aumento mayor del trabajo de cuidados durante la pandemia (diferencia significativa).

Finalmente, si bien en ambas asociaciones hay una evaluación relativamente positiva de la relación con jefatura directa, un tanto más crítica en ANEIICH, los/as trabajadores de ambos sindicatos tienen una evaluación regular del director del servicio. Los criterios de divergencia significativos se encuentran en la evaluación muy mala que realizan los/as trabajadores de AFIICH en cuanto al control de evasión y elusión tributaria, en la persecución de delitos tributarios, en la gestión administrativa y presupuestaria y en la evaluación general del manejo de la pandemia.

Con todo, la evidencia mostró un negativo impacto de la crisis sanitaria en las condiciones de trabajo y salud del personal afiliado a AFIICH y ANEIICH. Si bien se encuentran diferencias significativas en torno a las jornadas laborales, acceso a capacitaciones, trabajo de cuidados, temor a contagiarse, evaluación del director, entre otros, se evidenciaron importantes similitudes en las mayores cargas de trabajo, intensidad laboral, extensión de jornadas, escaso acompañamiento del servicio, preocupantes índices de salud y regulares evaluaciones del director en la gran mayoría de trabajadores de ambas asociaciones.

En términos de modalidad de trabajo, en primer lugar, se constata un aumento significativo de la jornada de trabajo de 9,4 a 9,8 horas, una mayor frecuencia en trabajo los fines de

semana y en horarios distintos a los establecidos. En este sentido, se observan cambios generales en relación con una mayor carga e intensidad, pero en el caso específico del trabajo remoto un aumento en extensión y desdibujamiento de jornadas. De todas formas, la modalidad presencial registra frecuencia de trabajo fuera de la jornada regular lo que evidencia que también ejerció una proporción de sus responsabilidades a través de la modalidad mixta.

Segundo, el trabajo remoto contó con escaso apoyo del SII en términos de capacitaciones sobre teletrabajo, normas de seguridad e higiene y qué hacer en caso de accidentes profesionales. Además, tuvo que experimentar problemas de conexión, dificultades de desconexión a plataformas y asumir costos de herramientas de trabajo cuya calidad no necesariamente cumple criterios ergonómicos. En este sentido, el teletrabajo implementado por el SII durante la pandemia dista de la mayoría de las recomendaciones establecidas por la Organización Internacional del Trabajo (2019) e interroga sobre la viabilidad de una implementación futura. En tanto, el trabajo presencial contó con la mayoría de las medidas sugeridas para evitar exponer al personal a situaciones de contagio. De todas formas, ambas modalidades enfrentaron dificultades para acceder a apoyo psicológico, lo cual tiene como consecuencia un deterioro en la salud mental del personal.

En tercer lugar, se constatan una serie de problemas relativos a la salud física y mental del personal afiliado a AFIICH y ANEIIICH según modalidad de trabajo. Mientras que en el caso del trabajo remoto se observan mayores niveles de ansiedad severa, riesgo psicosocial medio o alto y molestias físicas como dolor, tensión muscular, adormecimiento, hormigueo o cansancio. En tanto, el personal en modalidad presencial registro menores niveles en la escala de salud mental que el personal en modalidad mixta o remota. En este sentido, los problemas de salud física y mental se concentraron mayormente en la modalidad remota, aunque otro tipo de problemas se expresaron con mayor fuerza en la variante presencial. Cabe notar que si bien el tamaño muestral es muy pequeño, la modalidad de trabajo “liberado de jornada” registró problemas de salud mental relevante que debieran ser enfrentados en forma específica por el SII.

Finalmente, señalar que los resultados de esta investigación muestran los diversos costos que han debido asumir las diversas modalidades de trabajo implementadas por el SII durante la pandemia. Se trata de problemas asociados a costos materiales, cambios en las condiciones de jornada y de puesto de trabajo, problemas de salud física y mental, reproducción de roles de género y exposición al contagio

En definitiva, el personal afiliado a AFIICH y ANEIIICH se ha visto sometido a una mayor carga e intensidad laboral, una extensión de jornadas y situaciones de riesgo propias de la pandemia de COVID-19. En el caso del trabajo remoto, han sostenido sus labores a partir de sus propias herramientas y un escaso apoyo del SII en términos de organización del trabajo; mientras que, en el caso del trabajo presencial los problemas se han enfocado en la relación con usuarios, exposición a contagio y falta de acceso a apoyo psicológico. Esto último, también se reitera en la modalidad de trabajo remoto. Todo lo cual, tiene al personal en una delicada situación de salud física y mental, al tiempo que se evidencia la desigual carga de cuidados y situaciones de violencia que experimentan mayormente las mujeres. No obstante la heterogeneidad de problemas que han afectado de diversas formas a todos los grupos laborales que componen el SII, su personal ha intentado continuar prestando los servicios

habituales y cumplir las exigencias que el Gobierno y el Parlamento le han encomendado, demostrando su compromiso público con el trabajo que presta el Servicio de Impuestos Internos y con la crisis sanitaria de COVID-19.

Referencias Bibliográficas

- Arriagada, I. (2010). La organización social de los cuidados y vulneración de derechos en Chile. Santiago: ONU Mujeres-CEM.
- Bergum, S. (2007). What has happened to telework? Failure, Diffusion or Modification. *The Journal of E-working*, 1(1), 13-44.
- Bloom, N. (2014). To raise productivity, let more employees work from home. *Harvard Business Review*, January–February.
- Di Martino, V., & Wirth, L. (1990). Telework: A New Way of Working and Living. *International Labour Review*, 129, 529.
- Boccardo, G. (2020). Evaluación del Puesto de Trabajo en el Sindicato de Profesionales y Técnicos Aguas Andinas. Informe de Resultados.
- Boccardo, G. & Andrade, V. (2021). Trabajar en Tiempos de Pandemia: Trabajadoras y Trabajadores del Sindicato Banco de Chile. Informe de Resultados.
- Boccardo, G., Andrade, V., & Ratto, N. (2021). Teletrabajar en tiempos de pandemia: trabajadoras y trabajadores de los Servicios Públicos en Chile. En *Pandemia y Crisis: aportes desde las ciencias sociales*. Santiago: Social-Ediciones.
- Boccardo, G., Andrade, V., & Ratto, N. (2020a). Trabajar en Tiempos de Pandemia: Trabajadoras y Trabajadores de los Servicios Públicos. *Internacional de Servicios Públicos: Informe de Resultados*.
- Boccardo, G., Andrade, V., & Ratto, N. (2020b). Trabajar en Tiempos de Pandemia: Trabajadoras y Trabajadores del Servicio de Impuestos Internos. *Internacional de Servicios Públicos: Informe de Resultados*.
- Darville, P., Díaz, R., Fuenzalida, J., Soto, T., & Vera, C. (2018). Evaluación Sistema de Teletrabajo del Instituto Nacional de Propiedad Industrial. Informe de Resultados.
- De Vries, H., Tummers, L., & Bekkers, V. (2019). The Benefits of Teleworking in the Public Sector: Reality or Rhetoric? *Review of Public Personnel Administration*, 39(4), 570-593.
- Di Martino, V., & Wirth, L. (1990). Telework: A New Way of Working and Living. *International Labour Review*, 129, 529.
- Fairweather, N. B. (1999). Surveillance in employment: The case of teleworking. *Journal of Business Ethics*, 22(1), 39-49.
- Harker Martin, B., & MacDonnell, R. (2012). Is telework effective for organizations? A meta- analysis of empirical research on perceptions of telework and organizational outcomes. *Management Research Review*, 35(7), 602-616.
- Inostroza, J. & Pavéz, M. (2021). Teletrabajo: Modelo, manual y recomendaciones de política para INAPI. Proyecto de Colaboración OIT-INAPI. Informe Final de Consultoría
- Kelliher, C., & Anderson, D. (2010). Doing more with less? Flexible working practices and the intensification of work. *Human relations*, 63(1), 83-106.
- Mirchandani, K. (1999). Legitimizing work: telework and the gendered reification of the work- nonwork dichotomy. *Canadian Review of Sociology/Revue canadienne de sociologie*, 36(1), 87-107.
- Montreuil, S., & Lippel, K. (2003). Telework and occupational health: a Quebec empirical study and regulatory implications. *Safety Science*, 41(4), 339-358.
- OIT (2019). Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral. Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra: OIT.
- Spitzer, R., Kroenke, K., Williams, J., & Löwe, B. (2006). A Brief Measure for Assessing Generalized Anxiety Disorder. *Arch Intern Med*, Vol. 166, 1092-1097.

- Sullivan, C., & Lewis, S. (2001). Home- based telework, gender, and the synchronization of work and family: perspectives of teleworkers and their co-residents. *Gender, Work & Organization*, 8(2), 123-145.
- Superintendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2018). Manual de uso del Cuestionario SUSESO-ISTAS21. Superintendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, Unidad de Medicina del Trabajo. (2da Edición).
- Villegas, J. (2013). El Teletrabajo: Una forma de inclusión de las personas en situación de discapacidad al mundo laboral y la gestión de sus riesgos laborales. *Revista CES Derecho*, 4(1), 29-45.