



BIENVENIDO A CREAR

**UNIVERSIDAD DE ARTES, CIENCIAS Y COMUNICACIÓN
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

Trabajo para optar al Grado Académico de Licenciado/a en Psicología y al Título Profesional de Psicólogo/a

TELETRABAJO: UNA APROXIMACIÓN A LA PERCEPCIÓN DE LA EXPERIENCIA
DE MADRES TRABAJADORAS EN MODALIDAD ONLINE DESDE LA DIMENSIÓN
PERSONAL, LABORAL Y FAMILIAR

Profesor/a guía

Paula Meneses Bustos

Estudiante/es

M^o José Fernández Piza

Manuel Ramírez Fredes

Marcos Rojas Pizarro

Rosa Vargas Soto

Santiago de Chile, Marzo de 2021

I. RESUMEN

El presente estudio de diseño cualitativo, enmarcado en la pregunta de investigación ¿cuál es la percepción que tienen las madres de la experiencia de realizar teletrabajo en los ámbitos personal, familiar y laboral? consideró una muestra intencionada a la que se aplicó una entrevista semiestructurada.

Las participantes, corresponden a mujeres trabajadoras del sector bancario, madres con hijos/as en etapa pre escolar o escolar y cumplen funciones como ejecutivas de venta desde la modalidad de teletrabajo a propósito de la emergencia sanitaria por Covid-19.

La teoría fundamentada, develó categorías centrales que emergen del relato de las participantes como la complejidad del proceso de adaptación a la modalidad de TT. La novedad de compartir el trabajo entrecruzado con su vida familiar y personal en una misma locación, su casa y, enfrentando el desafío de organizar y administrar el tiempo que exige poner límites para conciliar bien su rol como trabajadora, madre y mujer.

II. ABSTRACT

The present qualitative design study, framed in the research question, what is the perception that mothers have of the experience of teleworking in the personal, family and work areas? considered an intentional sample to which a semi-structured interview was applied.

The participants are working women in the banking sector, mothers with children in pre-school or school stage, perform functions as sales executives from the telework modality regarding the health emergency caused by Covid-19.

The grounded theory revealed central categories that emerge from the participants' report, such as the complexity of the adaptation process to the TT modality. The novelty of sharing work intertwined with her family and personal life in the same location, her home and, facing the challenge of organizing and managing the time that requires setting limits in order to better reconcile her role as worker, mother and woman.

III. PALABRAS CLAVE

Teletrabajo, Vida laboral, personal y familiar, Conciliación, Madres trabajadoras.

IV. INTRODUCCIÓN

La actualidad es testigo de cambios globales, caracterizados por el cuestionamiento de paradigmas sociales, políticos, institucionales y laborales, entre otros, y donde los vínculos de las personas demandan un trato justo, mejor distribución de la riqueza y de oportunidades, así como una productividad sustentable. Dentro de este cambio de paradigmas, el desarrollo tecnológico ha permeado en el ecosistema que comprende a individuos y organizaciones en su conjunto.

En el enmarañado escenario que sucintamente abre esta introducción y a partir de la experiencia laboral de los integrantes del presente estudio, podemos ver que existe una dimensión particular que relaciona la *tecnología de la información y las comunicaciones* (TIC) con el mundo del trabajo, donde también se escuchan demandas de equidad, desarrollo, flexibilidad; animando tanto a las personas como a las organizaciones empresariales a revisar los cánones observados tradicionalmente en esta materia.

Así, inmersos en esta reflexión, luego de despejar varios frentes a investigar, ya sea por el alto desarrollo de la investigación, viabilidad y factibilidad ajustada a los recursos del tema a estudiar y, por sobre todo, las limitaciones propias asociadas a la pandemia del Covid-19, se centró el problema a investigar en el segmento de las mujeres madres trabajadoras en modalidad de teletrabajo (TT), buscando explorar la percepción que tienen de esta experiencia en los ámbitos personal, familiar y laboral.

El teletrabajo se configura como una nueva realidad muy diversa facilitado por el desarrollo de las TIC; y si bien ya se habla de él desde la época de los 70, particularmente en Chile podríamos decir que su aplicación, hasta antes de la pandemia de este año 2020 no era popular, ya que en un principio el TT parecía estar restringido a ciertos sectores como profesionales independientes y pequeños empresarios (Godoy, 2015). En la actualidad, dado el contexto, se ha extendido a diversas áreas, tales como, servicios financieros, servicios legales, servicios públicos entre otros.

El confinamiento al que obligó el Covid-19 para cortar la cadena de contagio, masificó la opción del TT con el objetivo reducir los desplazamientos a la sede física del empleador, acercando el trabajo al trabajador/a. Un hecho relevante que denota la aparición de esta modalidad lo constituye la urgente promulgación de la ley 21.220, que entró en vigencia el 1 de abril del 2020, modificando el Código del Trabajo para regular el ejercicio del TT, incluyendo artículos de contratación, protección, derecho a la desconexión, entre otros puntos, que validan legalmente esta modalidad laboral (Biblioteca del Congreso Nacional, 2020).

La diversidad con la que se presenta esta realidad de TT, en la práctica hace que resulte muy difícil, cuando no imposible, elaborar una definición unívoca que abarque las diversas manifestaciones con las que esta modalidad se presenta en la sociedad actual, y evidencian la necesidad de realizar un proceso de adaptación o reinterpretación de los clásicos modelos de evaluación instituidos en el mundo laboral. Frente a esta amplitud de manifestaciones o impactos del TT, la presente investigación se circunscribe a responder la pregunta ¿cuál es la percepción en los ámbitos personal, laboral y familiar, que tienen las madres de la experiencia de realizar TT?

Luego de una exhaustiva revisión de la bibliografía utilizada en esta investigación (Caamaño, 2010; Daza y Bilbao, 1997; Godoy, 2015; Martínez, 2009, Peiró y Soler, 2020; Peters, Den Dulk y Van der Lippe, 2009; Ramos, 2008; Sánchez y Mozo, 2009; Tavares, 2017), se observa que aún hay vacíos teóricos en cuanto a lo que esta modalidad representa para el trabajador, por lo que el TT podría constituir una fuente de nueva información para seguir investigando a futuro. Más aún, cuando se dirige la investigación a la exploración de las experiencias relacionadas con condiciones, percepciones, creencias, emociones, significados, entre otras dimensiones sobre el teletrabajo y la mujer madre trabajadora, se descubre un mayor campo para investigar.

Según la Organización Internacional Del Trabajo, y el Senado de Chile en Mesa de Género Covid 2019, se muestra que aún es vigente la discusión sobre las repercusiones de la maternidad en la vida laboral de las mujeres, lo cual podría mantener creencias referentes a que la maternidad estanca o excluye la vida profesional de la mujer, debido a la desigualdad de trato en el empleo, a causa de su función procreadora, sin embargo, hoy frente a esta

posibilidad, el TT podría ser la alternativa de continuidad e inserción laboral (Senado de Chile, 2020).

Puesto que se debe considerar la crianza y educación de los hijos, conciliando vida familiar y laboral, se debería evaluar si esta modalidad cubre las expectativas que las madres tienen fijadas. De allí la justificación y relevancia práctica y social de esta investigación, aspirando a generar discusión e implicancias que ayuden al mejor desempeño psicosocial y laboral de la mujer madre trabajadora en modo TT.

Según el estudio “Teletrabajo” de la Mutual de Seguridad (2020) realizado junto a CADEM, declara que un 42% de mujeres tiene dificultad para realizar teletrabajo, la principal dificultad de la mujer es compatibilizar el teletrabajo con el trabajo doméstico y que las tareas en el hogar no son repartidas de manera equitativa.

La indagación sobre esta información relacionada al TT podría ser valiosa, ya que independiente a lo que ocurra en materia sanitaria, el TT seguirá vigente para un alto número de organizaciones. En este sentido, según el estudio realizado en septiembre del 2020 por Randstad Chile, a 400 organizaciones, el 75% de las empresas planea mantener la modalidad de teletrabajo (Randstad Chile, 2020), por tanto, se abre el campo de investigación aportando al equilibrio entre la productividad y mayores márgenes de utilidades de las organizaciones laborales, y la necesaria ocupación por el bienestar de trabajadores y trabajadoras que son parte de estas organizaciones.

1. Marco teórico y discusión temática

Según Daza y Bilbao (1997), el concepto de factores psicosociales hace referencia a condiciones de las situaciones laborales que tienen la capacidad de afectar el bienestar y/o la salud física, psíquica y social de los trabajadores. Según los autores, las condiciones desfavorables se pueden considerar como factores de riesgo, en cambio las favorables, como factores protectores.

Para el desarrollo de esta investigación, se consideran los resultados obtenidos del Cuestionario SUSESO/ISTAS-21 (Superintendencia de Seguridad Social, 2019), el cual aporta información en términos cuantitativos al contexto en que se desarrolla el presente estudio. Según la ley N° 16.744, en Chile, las organizaciones están obligadas a realizar una medición de eventuales riesgos psicosociales en su puesto de trabajo, en donde se señala que

será el empleador quien deberá realizar la identificación y evaluación de estos riesgos psicosociales, definida en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales (Biblioteca del Congreso Nacional, 2020). Esta medición se realiza a través de la aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS-21, que confirma o no la exposición a riesgos psicosociales en los ambientes de trabajo. El balance más actualizado de los resultados de la aplicación de dicho instrumento a nivel país, aplicado el 2018 y analizado el 2019 por la Superintendencia de Seguridad Social, nos entrega antecedentes de las 3.878 empresas o instituciones evaluadas, con un total de 539.619 trabajadores participantes. Los resultados son muy similares a años anteriores, siendo la dimensión con mayor riesgo la **doble presencia**, con un 29,3% de prevalencia, en segundo lugar, se encuentran las exigencias psicológicas, apoyo social de la empresa y calidad del liderazgo y compensaciones, cada una con un 10%, y la dimensión de trabajo activo y posibilidades de desarrollo muestra la menor prevalencia de riesgo con un 3,9%.

De estos resultados objetivos, es particularmente interesante para nuestro estudio cualitativo, el reporte de **doble presencia**, categorizada, según el manual del cuestionario SUSESO ISTAS21, como a aquella situación en la que una misma persona debe responder al trabajo doméstico y al asalariado de forma simultánea, lo que podría significar riesgos para la salud, ya que representa un aumento de las cargas de trabajo así como también la dificultad para responder a las demandas de ambas funciones, y son las mujeres las que presentan mayor prevalencia (Superintendencia de Seguridad Social SUSESO, 2019), esto dado que posiblemente aún prevalecen conflictos de género otorgando roles históricos impuesto a las mujeres.

Se debe mencionar que esta dimensión psicosocial se analizó en el estudio citado, dentro de un contexto de modalidad de trabajo presencial, por lo que, considerando la relación temporal y espacial del TT, sería interesante saber cómo se evaluaría la dimensión de la Doble Presencia en esta nueva modalidad laboral, así como también conocer, más allá de lo cuantitativo, las percepciones que tienen las mujeres madres sobre este tema y cómo concilian su vida laboral con lo personal y familiar.

El TT es un proceso de aprendizaje que no solo se refiere al manejo de TIC o buenos procesos de capacitación, sino que también implica de la capacidad de fijar y cumplir objetivos definidos por la organización y a la vez en ocasiones combinarlos con roles domésticos, es decir, por sobre todo esta modalidad de trabajo podría implicar un

cambio a nivel personal, cultural, familiar y social en las mujeres madres teletrabajadoras en particular, como a nivel del mundo del trabajo en general (Labra y González, 2007).

Desde esta perspectiva, el TT también podría responder a la necesidad de los trabajadores, trabajadoras y empleadores de renovar e integrar los intereses mutuos, mitigando el impacto que la conciliación trabajo y familia representa para la vinculación del trabajo con la calidad de vida (Caamaño, 2010).

Tavares (2017) realizó un metaanálisis acerca de la bibliografía existente a la fecha en relación a las ventajas y desventajas del TT sobre la salud mental. Entre las ventajas se identifica un mejor equilibrio entre vida familiar y laboral, mayor flexibilidad y autonomía, mayor satisfacción laboral y moral, aunque se percibe mayor estrés y depresión por aislamiento social. En términos generales se concluye que tiene mayores beneficios para la salud que perjuicios.

Sin embargo, al poner en el centro a la mujer trabajadora y esta modalidad laboral, la mayoría de los estudios mencionados en el metaanálisis de Tavares (2017) se fijan en el rol de la mujer, señalando que el trabajo a distancia la instalara en el tradicional rol como ama de casa o madre, debiendo sobrellevar además las exigencias del ambiente doméstico.

Siguiendo en la línea de los factores de riesgos psicosociales, por otro lado, Peters, den Dulk y Van der Lippe (2009), encuentran contradicciones entre ventajas y desafíos del TT en mujeres trabajadoras, por la interferencia entre tareas del hogar y obligaciones laborales, ya que el teletrabajo, por un lado, disminuye conflictos en el hogar ya que permite pasar más tiempo en casa, y al mismo tiempo genera nuevos desafíos al aumentar las horas de trabajo e incrementa las responsabilidades familiares. De este modo, si bien, existen dificultades para las madres en el desempeño del TT, muchas de ellas las asumen como la posibilidad de conciliar, trabajo y familia, valorando su papel de cuidadora y responsable principal del hogar, aunque esto implique mantener vigentes patrones tradicionales de género (Nansen, 2010, citado en Tavares, 2017).

A partir de lo anterior, se puede apreciar que la revisión de la literatura para el presente estudio refleja una ambigüedad entre autonomía y esclavitud, delatando factores psicosociales tanto de riesgos como protectores para la salud de las trabajadoras, como también, procesos de adaptación y de resignificación. Un encuentro de mundos donde

interactúan variables individuales, familiares, laborales y socioculturales (Sánchez y Mozo, 2009).

En conclusión, después de hacer este barrido por los distintos estudios, normativas legales a propósito de los vacíos teóricos y empíricos acerca de los derechos y deberes de las mujeres madres teletrabajadoras, nuestra pregunta de investigación es:

¿Cuál es la percepción en los ámbitos personal, laboral y familiar, que tienen las madres de la experiencia de realizar TT?

2. Objetivo General y específicos

Objetivo General:

Explorar y comprender las percepciones que tienen las madres que realizan teletrabajo acerca de la experiencia personal, laboral y familiar, y la conciliación entre éstas.

Objetivos Específicos:

- 1) Conocer y describir las implicancias del TT en la vida laboral de madres trabajadoras
- 2) Conocer y describir las implicancias del TT en la vida familiar de madres trabajadoras
- 3) Conocer y describir las implicancias del TT en la vida personal de madres trabajadoras.
- 4) Conocer la percepción de las madres trabajadoras sobre la conciliación entre vida personal, laboral y familiar, con el teletrabajo.

V. METODOLOGÍA

1. Tipo de Estudio

Para realizar esta investigación se ha utilizado un enfoque metodológico cualitativo, que tal como lo indica Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos permite comprender fenómenos, que es lo que justamente buscan los objetivos del presente estudio. Este enfoque otorga por lo tanto, la posibilidad de explorar en profundidad la percepción que tienen las participantes en torno al TT en tanto su rol de madres trabajadoras, así como de las posibles implicancias que esta modalidad les representa en su vida personal, familiar y laboral. Los

métodos cualitativos “son necesarios cuando se desea acceder a procesos subjetivos y cuando interesa la perspectiva propia de los actores sociales” (Krause, 1995, p.34)

Además, nos parece pertinente este marco como primera aproximación al tema de estudio, pues esta metodología es adecuada para describir un fenómeno “nuevo”, del que poco se sabe (Krause, 1995), y esto es precisamente lo que se pretende con esta investigación, que apunta a comprender una problemática relativamente nueva para la sociedad chilena debido, contextualmente, a la necesidad del distanciamiento social decretado por la autoridad sanitaria por la pandemia Covid-19 del presente año 2020.

Consideramos importante señalar que esta investigación se enmarca bajo un paradigma epistemológico **constructivista**, donde la realidad se construye socialmente y por tanto no existe una verdad única ni fragmentable con el objeto de ser estudiada (Vásquez, 2006). La epistemología que caracteriza este paradigma es subjetivista, pues los hallazgos son producto del vínculo interactivo entre investigadores y participantes (Olabuénaga, 2012). Como explica Krause (1995), bajo este paradigma no se hace una distinción entre epistemología y ontología, pues en este caso “lo que puede ser conocido” y “el individuo que conoce”, se fusionan.

Ajustando los criterios de la investigación y la metodología cualitativa, el diseño de ésta es de carácter no experimental, pues se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, sin manipular deliberadamente variables; y en relación con el tiempo de ejecución, el estudio es de corte transversal, pues los datos se recolectan en un solo momento y tiempo único (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En el afán de estructurar de manera coherente el método de investigación, sumado a la novedad del fenómeno estudiado, según constatamos que si bien existe investigación sobre el tema del teletrabajo, no así sobre el foco particular de este estudio, definimos que, además de tener un alcance descriptivo, pues se especifican características y propiedades de un fenómeno particular, su alcance es principalmente de carácter exploratorio, pues permite examinar un tema poco estudiado y de esta forma familiarizarse con fenómenos poco conocidos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2. Participantes

Las participantes elegidas para el estudio son madres entre 28 y 45 años de edad, con uno o dos hijas o hijos que se encuentran en etapa preescolar o escolar, y se desempeñan laboralmente en la modalidad de teletrabajo, específicamente y por primera vez, a propósito de la emergencia sanitaria por Covid-19. La totalidad de las participantes realiza teletrabajo por sistema de turnos desde el comienzo de la pandemia, es decir, asistiendo dos semanas de manera presencial a trabajar y dos semanas cada una desde sus casas.

La muestra total de participantes fue intencionada. En un comienzo se consideran a quince participantes, pero en relación con el método de saturación teórica, que según indica Baeza, “el hecho que a partir de cierto momento los nuevos relatos no otorgan ya ni correcciones ni complementos, al modelo que, por lo tanto, es declarado saturado” (Baeza, 1999, p. 59), consideramos que a partir de la décima participante ya no se aportaría nueva información.

Así mismo, se especifican criterios de inclusión y exclusión para realizar el arranque muestral. Los criterios de inclusión son: ser mujeres, madres de uno o más hijos, donde al menos uno de estos se encuentre en etapa preescolar o escolar, estar empleada hace más de un año en el mismo lugar y estar desempeñando sus labores habituales a través de la modalidad de teletrabajo. Los criterios de exclusión son que, a pesar de cumplir los criterios anteriores, que la trabajadora no se esté desempeñando a través de TT por primera vez, si no que sea su modalidad habitual, y que la trabajadora no viva con sus hijos.

3. Instrumentos de recolección de Datos

El instrumento utilizado fue una entrevista semiestructurada, con la cual se buscó indagar de manera exploratoria y descriptiva la experiencia de las trabajadoras con la modalidad de teletrabajo, en los aspectos familiares, laborales y personales. La elección de este tipo de entrevista responde a la necesidad de contar con cierta estructura, que mantenga la alineación y coherencia con los objetivos específicos del estudio, pero al mismo tiempo, contar con una herramienta suficientemente flexible para que las entrevistadas se expresen de manera libre y espontánea, que puedan profundizar en otros temas más allá de las preguntas, y que permiten al investigador hacer ajustes, cambiar el orden de las preguntas o bien incluir nuevas preguntas para aclarar términos, identificar ambigüedades y profundizar facilitando

una recopilación profunda de datos (Díaz-Bravo, Torruco-García, Martínez-Hernández, y Varela-Ruiz, 2013).

La modalidad para aplicar el instrumento fue de manera sincrónica a través de la plataforma zoom. Con el debido Consentimiento Informado, cada una de estas intervenciones fue grabada. Las entrevistas se realizaron de manera individual, por distintos integrantes del grupo, y transcrita por otros para evitar sesgos.

4. Procedimiento

Para acceder a la muestra, se invitó a participar a un grupo de ejecutivas bancarias, donde voluntariamente se animaron a participar 15 mujeres que cumplen con los criterios de inclusión en el estudio. Para citar a cada participante se llamó a cada una a su celular, donde además de explicar de qué se trata el estudio y la entrevista, se les pide mail para enviarles carta de Consentimiento Informado, la cual leyeron, firmaron y enviaron antes de la entrevista.

Para recordar la entrevista, el mismo día de su realización, se envió recordatorio al celular de cada participante. La entrevista en sí misma tomó un tiempo aproximado de entre 30 minutos a una hora, y cada una fue grabada para su posterior transcripción y análisis.

5. Técnica de Análisis de Datos

Luego de terminadas todas las entrevistas, cada una fue transcrita y analizada de manera minuciosa siguiendo los lineamientos de la Teoría Fundamentada. Esta metodología de carácter cualitativo fue desarrollada en los años sesenta por los sociólogos Glaser y Strauss, como una reacción al positivismo extremo que se utilizaba como única metodología en la época, surgiendo como una alternativa para aproximarse a la realidad social de una forma distinta (Páramo, 2015). Llamada en inglés Grounded Theory (GT), sus autores la definen como una “aproximación inductiva en la cual la inmersión en los datos sirve de punto de partida del desarrollo de una teoría sobre un fenómeno” (Guillemette, 2006, citado en Páramo, 2015 p.7). Para analizar datos aplicando la Teoría Fundamentada, es necesario seguir ciertos pasos de codificación de la información, el primero se llama Codificación Abierta, que consiste en conceptualizar datos para conformar categorías y subcategorías, para luego hacer una Codificación Axial, que consiste en relacionar las categorías y subcategorías identificadas en la etapa anterior; para finalmente hacer una Codificación Selectiva, que

consiste en seleccionar una categoría como fenómeno central (Prato, 2011). Es decir, a través de un proceso principalmente inductivo, se realizan abstracciones de lo que se encuentra en las respuestas de cada participante para finalmente apuntar a producir un nuevo conocimiento. Esta metodología permite que la teoría emerja de los datos (Strauss y Corbin, 2016).

6. Resguardos Éticos

Para todo este proceso se tomaron los resguardos éticos correspondientes. Para este fin, es importante entre otros puntos, conocer la perspectiva de los participantes, comunicar claramente los objetivos de la investigación y respetar la privacidad, lo que finalmente conduce a resultados válidos (Richaud, 2007).

Además de cumplir durante todo el proceso con estas condiciones, se concentraron por escrito en el documento de Consentimiento Informado (Ver anexo 2), donde se explicita entre otros aspectos, el resguardo a la privacidad, la voluntariedad de participación de cada entrevistada, la libre suspensión de la entrevista si la participante lo estima conveniente y la grabación de cada entrevista para su posterior transcripción y análisis. Además, se explican claramente los objetivos del estudio, y que será presentada como tesis para optar al título de psicólogos(as) de la Universidad UNIACC. Todas estas consideraciones se tomaron siguiendo las recomendaciones del Colegio de Psicólogos de Chile, en su Código de Ética Profesional, específicamente en el artículo 15 sobre Aspectos Relativos a la Investigación en Psicología (Colegio de Psicólogos de Chile, 1999).

VI. RESULTADOS

1. Análisis Descriptivo

Iniciada la tarea de transcripción de las entrevistas y su análisis, apoyado por una herramienta de transcripción virtual, se comenzó el proceso de categorización de las entrevistas realizadas a la muestra intencionada, conformada por mujeres madres trabajadoras en modalidad de teletrabajo. Comienzan a emerger conceptos que, relacionándolos, permiten explorar en sus experiencias y así preliminarmente construir un relato fruto de estas experiencias que nos facilita teorizar sobre sus percepciones, experiencias, emociones,

apreciaciones acerca de su actividad laboral en la modalidad de teletrabajo. Esta primera aproximación de organización de los datos, se llama Codificación Abierta, y se caracteriza por la conformación de categorías y subcategorías que permiten identificar principales componentes representacionales y organizar los contenidos jerárquicamente (Campo-Redondo y Reverol, 2009).

Las categorías y subcategorías que emergen de la Codificación Abierta son las siguientes:

A.- Teletrabajo y Vida Laboral

El teletrabajo y su relación con la vida laboral tendría implicancias en el desempeño favorable o desfavorable, en el entendido que el presente estudio muestra el teletrabajo como un cambio en las dinámicas laborales, pasando del lugar habitual de trabajo a trabajar desde casa, por razones circunstanciales.

Desde esta perspectiva, esta categoría entrega información acerca de cómo se relacionan estos factores, y su complejidad en la implementación de esta modalidad para la muestra.

Esta primera categoría tiene una connotación netamente laboral, que para los efectos de la investigación es relevante explorar para luego entrar en las categorías siguientes que relacionan el TT con la vida familiar, y luego su impacto en la vida personal de las trabajadoras.

Subcategorías

- Adaptación y Desempeño
- Condiciones favorables y desfavorables para mantener el TT
- Diferencia entre la modalidad presencial y TT.
- Condiciones necesarias para la implementación del TT

En relación con la **adaptación y desempeño**, la preparación resulta clave para el proceso de adaptación al teletrabajo, sin embargo, los cambios que implica el TT sin la preparación suficiente y recursos adecuados podrían dificultar su implementación, los cuales podrían responder a distintas situaciones como: hogares sin lugares adecuados, servicios de tecnología o internet deficientes, cambios en las dinámicas diarias, entre otros.

Con relación a esta subcategoría se observa un hilo conductor en los relatos de las entrevistadas. Si consideramos la adaptación como requisito para el desempeño, hay diferentes ritmos de adaptación, algunas relatan que se le hizo muy fácil y rápido *“yo fui una de las primeras en nuestra sucursal que me pude conectar”* (Marjorie) *“La verdad es que me adapté súper rápido”* (Amara), mientras otras refieren que fue un proceso de adaptación más lento y complejo: *“La verdad que ha sido al principio un poco complejo ya, porque no estábamos preparadas para esto”* (Alejandra) *“para mí todo es nuevo, fue un poco lento, pero ya estamos bien”* (Patricia).

Una coincidencia en el relato de las entrevistadas para la adaptación a la modalidad del teletrabajo resulta ser en gran medida responsabilidad del empleador, pues éste debe proveer los recursos necesarios (notebook, celular, sistemas), para desarrollar el trabajo en modo remoto.

“De principio fue lento, lento porque cuando partió todo esto la verdad que el banco recién estaba entregando equipos para poder trabajar desde la casa; estaba recién habilitando las herramientas para poder trabajar desde la casa, con todo este tema de la confidencialidad de los procesos bancarios y yo también nunca he trabajado desde la casa, para mí todo es nuevo fue un poco lento pero ya estamos bien” (Patricia)

“La verdad que el Banco, en este caso, ha reaccionado súper bien y súper rápido también, como para tener, tenernos en el fondo con todas las herramientas y con todo lo necesario para poder cumplir de la mejor manera posible la pega” (Alejandra)

El desempeño pasa por los perfiles de cada entrevistada y sus circunstancias particulares, sin embargo, detallan algunas condiciones necesarias para mantener un buen desempeño, entre ellas: motivación por el trabajo, mantención de rutinas laborales como reuniones, llamados a clientes, reportar informe de actividades a jefes, entre otras funciones propias del cargo. Sin embargo no podemos restar al desempeño, el confinamiento decretado por la autoridad sanitaria conjugándose en el hogar instancias de Teletrabajo, tele educación, cuidado de menores y de personas mayores. A partir de esta realidad los relatos explican su desempeño refiriendo el porcentaje de dedicación de tiempo que se subentiende aplica también a su rendimiento laboral.

“Yo lo evaluaría con un 50% de rendimiento porque siento que no puedo hacer todo lo que hago en la casa para el trabajo, como lo hago en la oficina, en la oficina tengo una

dedicación al 100% al trabajo, en cambio acá en la casa tengo un 50% al trabajo y el otro 50% a un o sea un 40% a las niñas y un 10% a los quehaceres de la casa, entonces no me puedo dedicar al 100% al trabajo y tampoco se hace de la mejor manera” (Amara)

“Con el teletrabajo me adapté; de primera fue loco sí, pero me adapté y ya es como si estuviera trabajando desde la oficina. Un poquito más complicado con los niños pero es cómo lo mismo, me levanto al mismo horario, quizás un poquito más tarde pero al mismo horario estoy conectada en reunión con el equipo, después tengo que hacer lo que tengo que hacer todos los días, porque está todo de acuerdo a un horario pero es como si estuviera trabajando en la oficina” (Patricia)

Condiciones favorables y desfavorables para mantener el TT, desde la perspectiva de las teletrabajadoras las condiciones que deberían mantenerse en el tiempo obedecen a beneficios percibidos como tener la posibilidad de lograr un mayor equilibrio entre la vida laboral y familiar, considerando el ahorro de tiempo en traslados y gastos asociados, flexibilidad horaria, mayor autonomía, entre otras. En contrapartida, se consideran como condiciones desfavorables aquellas que representen un factor de riesgo psicosocial para la salud de las teletrabajadoras, por ejemplo: el aumento en horas de trabajo, la falta de organización del tiempo, la mezcla de tareas simultáneas, laborales y no laborales, la desaparición de límites entre vida laboral y familiar, generando conflictos en ambos ámbitos; esto de la mano con la sensación de aislamiento.

Al observar la percepción de las entrevistadas, se evidencia la valoración al tiempo que pueden pasar con la familia y estar presentes en el cuidado de los hijos *“Eso en si por ejemplo en Teletrabajo a mí de verdad me encanta el teletrabajo porque paso más tiempo en la casa con mis hijos me organizo mejor, gasto menos plata en pasaje” (Patricia)*

“...en tiempo y calidad de familia igual se agradece el estar acá presente en la casa, porque uno pierde po, pierde mucho cuando uno trabaja, los más chiquititos de repente no los veis ni crecer, no los crias ni tu, a veces uno como está sola los dejas solito en la casa, estás preocupado de que pasa, no estás cien por ciento en el trabajo, en cambio si estás acá cerquita podis ver, cuidarlos, en caso de que se te enfermen y seguir trabajando y produciendo” (Cristina)

Continuando en la muestra, las entrevistadas expresan sus percepciones acerca de las condiciones desfavorables del TT, en donde se destacan factores, como establecimientos de límites, organización, carga horaria, recursos y sensación de aislamiento.

Comentarios: *“Lo mismo, o sea lo impersonal claro, no tener el contacto directo con los clientes y porque es un trabajo, en el fondo, estás sola, estás sola, no no cuando uno está en la oficina tu te apoyas con los compañeros, hay una risa hay un trabajo en conjunto, entonces que en la casa no tienes eso, no tengo con quien tirar la talla, con quien pasar rabia” (Alejandra)*

“Es que se trabaja más horas, se trabaja más tiempo. De hecho yo la semana pasada me propuse bajar, porque yo trabajaba hasta las 10, 11 de la noche, haciendo este corte a las 6 y media y después seguía, de verdad era una cuestión como que estaba obsesionada, todos los día hasta la 11, 11:30 y esta semana que ya volví al teletrabajo dije ya no, o sea tope 7:30, 8, que tampoco deberíamos, por que terminamos a las 6, y en la semana lo cumplí po, estuve hasta las 7:20 una cosa así. Me sentí libre!!!” (Rosalia)

En cuanto a la **diferencia entre la modalidad presencial y TT**, se debe considerar el contexto de crisis sanitaria que tiñe las percepciones de las entrevistadas, ya que ellas comenzaron la modalidad de TT, a causa de dicho contexto, en donde, esta nueva forma de trabajo hizo coincidir con que los niños también estaban en el hogar, lo cual, marca diferencias notables.

“Bueno la concentración más que nada, el enfoque también porque tú en el trabajo te enfocas en trabajar este concentrado en lo que tienes que hacer, no te distraes tampoco con el tema de que en realidad como yo no estoy con los niños no hay distracciones entonces te enfocas es más fácil en cumplir el objetivo la meta diaria eso es más que nada yo creo” (Mitzi)

“Yo creo que la principal diferencia es que en el trabajo soy 100% ejecutiva, en la casa soy un poco ejecutiva, otro poco mamá, otro poco dueña de casa, que es inevitable, porque yo trato de hacer las cosas” (Luisa)

“en términos laborales, bueno la mayor diferencia es tú no compartis mucho con tus compañeras de trabajo, y que cuando estás aca en la casa el control es, m... más exhaustivo,

te están llamando, los correos, están como más pendientes de que tu no estés trabajando”
(Cristina)

Al considerar las **condiciones necesarias para la implementación del TT**, varían con relación a las respuestas de las entrevistadas, están condicionadas a factores tales como: características personales, relación con el empleador, grado de autonomía, características del lugar donde se realiza el TT y los recursos o infraestructura con las que se cuenta.

Cuando revisamos esta subcategoría, las entrevistadas suelen coincidir en aspectos tecnológicos, infraestructura, organización del tiempo considerando el contexto de confinamiento que aumenta la dificultad del desempeño en funciones de teletrabajo.

“Ponte tu porque yo uso el WIFI de la casa, no estoy usando la red del banco, entonces en la casa obviamente es más lento, no tengo la comodidad, no tengo la Multifuncional, tengo que sacar foto, tengo que tratar de escanear con la impresora que tengo yo, que a veces me falla, que a veces me falla el Internet. Todo eso al final te hace alargar la jornada de teletrabajo” (Alejandra)

“Es difícil, porque a mí me encantaría tener una oficina en mi casa, no tener que estar en la pieza haciendo TT, porque a mí me pasa eso, es por un tema de que ojalá tener el espacio suficiente para hacer todo, porque puedes tener un patio grande que es lo ideal para que los niños salgan que se yo, puedes tener una oficina, entonces yo pienso que quizás una infraestructura, un espacio donde tú te puedas dedicar hacer esto y un espacio para dedicarse hacer esto otro en la misma casa sería lo ideal, ahora está todo mezclado, o sea yo estoy acá en este sillón, mi hija está en ese sillón entonces estamos, estamos así todo el rato”
(Mitzi)

B. Teletrabajo y Vida Familiar

Una comprensión global de vida familiar, se relaciona a la convivencia entre un grupo de personas que tienen un vínculo parental afectivo y conviven bajo un mismo techo donde comparten ritos familiares, labores de crianza, resuelven conflicto, establecen normas basado en derechos y deberes y crean espacios para niños, adolescentes, adultos y personas mayores que forman parte del nicho familiar. Todos o cada uno de estos aspectos, según el relato de las entrevistadas ha sufrido un impacto por la modalidad de trabajar desde casa.

Subcategorías

- Percepción de cambio en la dinámica familiar.
- Manejo de límites frente a la dualidad de roles.

Por **percepción de cambio en la dinámica familiar**, se entiende cómo la persona ha observado o apreciado que la modalidad de teletrabajo ha cambiado su dinámica familiar, es decir, las diversas situaciones que las teletrabajadoras han vivido desde su entorno familiar, tales como las relaciones sociales entre los miembros que componen a la familia, la crianza de los hijos, la cotidianidad relacionado con la comunicación, afectividad y autoridad, y cómo estas convergen con los roles laborales, maternos y personales entre trabajo y familia desde casa.

En esta subcategoría se buscó explorar acerca de cómo convive el trabajo y la vida familiar en un contexto de teletrabajo, donde el hogar inesperadamente se transforma en el centro de actividades donde convergen roles laborales, maternos y personales. Al indagar en las percepciones ante esta dimensión, se destaca el factor “estar” en casa:

“Me encantó el teletrabajo porque estoy más en casa y los veo más, estoy más tiempo con ellos y ellos igual me entienden” (Patricia)

Esto además tiene relación con estar cerca de los hijos, valorando aspectos como el ahorro de tiempos de trayectos de ida y regreso del lugar de trabajo, como así mismo el compartir instancias que antes no existían, por ejemplo rutinas como comer junto a la familia y sentirse realmente parte de la convivencia familiar y sus ritos cotidianos, como expresa Marjorie: *“porque el tomar desayuno con ella, el almorzar con ella, tomar la once eso es impagable po, impagable.”*

Estos factores muestran una sensación gratificante de parte de las entrevistadas: *“porque hallo como que recupere ese espacio con mis hijas po, porque imagínate yo salía a las ocho, ocho un cuarto de mi casa y no vuelvo hasta las siete de la tarde, todas esas horas no estoy con ellas po, entonces y recién el viernes que salgo más temprano y el fin de semana comparto más con ellas, entonces el tomar desayuno, el almorzar con ellas y todo eso es gratificante.” (Marjorie).*

“también tuve que dejar a mis hijas muy chiquititas y perdimos tiempo juntas que siento que ahora lo hemos recuperado.” (Amara).

Esto, sin embargo, de igual modo tiene su grado de complejidad según señalan, considerando que la dualidad de roles se vuelve una sobreexigencia en ocasiones: *“Yo cuando estoy en la oficina salgo de la oficina y trato de olvidarme de la oficina entonces yo llego acá me saco el disfraz de ejecutiva y me convierto en lo que soy yo cachai, en mi esencia y todo. Entonces claro cuando estás aquí y te mantienes veinticuatro siete es como una mezcla” (Alejandra).*

Esto último, abre una nueva subcategoría del manejo de límites frente a la dualidad de roles, que se entiende como la multifuncionalidad de roles a ejercer por la mujer dentro del hogar, estos tienen relación con el trabajo doméstico, cuidado de los hijos, relación de pareja y a la vez cumplir un rol en el ámbito laboral.

Esta subcategoría surge a partir de la manera en que las madres entrevistadas describen su experiencia en modalidad de TT., donde el manejo de límites frente a la dualidad de roles juega un papel preponderante a la hora de responder a las diversas demandas de su entorno, partiendo por autorregular los espacios de trabajo en casa, establecer reglas y códigos de comunicación, organización de los tiempos y asignación de tareas tal como expresan cada una de las entrevistadas:

“Los niños se han ido autorregulando en el tema del respeto de los espacios en la casa” (Rosalia)

“Los he tratado de educar en estos meses por ejemplo ellos saben que cuando yo estoy hablando por teléfono o les hago una seña es que no tienen que hablar, entonces ahí ellos me respetan un poco ese tema y eso me ha gustado del trabajo” (Patricia).

“Cuando estás aquí y te mantienes veinticuatro siete es como una mezcla, igual eres tú pero también ejecutiva entonces tienes que mantener igual, yo estoy hablando con los clientes, entonces de repente se genera eso de que Joaquito entra, pero ahora, al principio era más difícil pero ahora él ya entendió que si yo estoy con la puerta cerrada o me golpea o definitivamente no puede entrar hasta que yo salga a verlo. Entonces ahí ya nosotros empezamos a hacernos nuestras propias reglas, los códigos” (Alejandra).

“Se organizan los tiempos, igual se organizó el colegio, el colegio empezó a dar horarios de estudio, entonces ya uno le iba diciendo ya tú haces tu tarea en ese sector, yo me

quedo acá con tu hermana, ella me pregunta, me veía acá con el teléfono, y me mostraba, y yo le iba ayudando en la tarea... “ (Cristina)

“Ellos están en su clase en línea y yo estoy en mi TT, entonces todos hemos tenido que adaptarnos de alguna forma para poder sacar esto adelante, y a veces estai trabajando y estai con el oído allá porque el niño está respondiendo, pero no está respondiendo bien entonces allá te vas a meter de nuevo a la clase” (Ángela)

C. Teletrabajo y Vida Personal

Cuando se menciona la Vida Personal, con relación al trabajo, este concepto se suele entremezclar con la vida familiar, sin embargo, esta categoría emerge en relación con el derecho que tienen las personas al disfrute de su tiempo de libertad y ocio. En otras palabras, Vida Personal según las entrevistadas es el momento del descanso, la diversión, hacerse cariño, darse un gusto personal, cuando se ha liberado de sus obligaciones profesionales y familiares.

Subcategorías

- Vida Personal antes del TT
- Vida Personal desde el TT

Frente a estas subcategorías, se recrea una especial atmósfera de carácter emotivo que se aprecia en el tono de voz, postura y énfasis de las entrevistadas. Como indican, existe un antes y un después de la implementación del TT y en ella se indaga en las experiencias más propias como mujeres.

A partir de la codificación abierta de las presentes subcategorías, se destaca una suerte de distintas posturas en el relato de las entrevistadas.

En cuanto a su vida personal antes del TT, algunas entrevistadas señalan que era más ordenada propiciada por un trabajo presencial y como consecuencia, alcanzaba una tranquilidad emocional logrando hacer espacios para sus intereses personales, sin embargo, otras trabajadoras manifiestan lo contrario al señalar que su vida antes consistía en una dinámica muy acelerada.

“Emocionalmente estoy tranquila vengo feliz al trabajo sin pensar en mis hijos, trabajo como tranquila, más enfocada en producir” (Patricia)

“Eeee era maravilloso!! Tenía mis espacios por ejemplo para ir la gimnasio, salía del trabajo, porque po nosepo, podía ir al super, tenía más espacios pa mi, pero el TT, el trabajo en la oficina yo creo que la mujer ha sido la que ha pasado para el último, por que no tenía espacio pa ti, para nada,”(Rosalia).

“Entonces el ritmo de vida era muy acelerado, con suerte los viernes cuando salía temprano, podía arrancarme a hacer las uñas, un arreglito en el pelo, pero no había mucho tiempo, pasaban los días demasiado rápido en realidad, era todo muy, muy acelerado” (Amara)

Desde la implementación del teletrabajo, se observa en las respuestas de las entrevistadas una tendencia a la incompatibilidad de roles, que observamos en su origen, al efecto pandemia vigente. Esto se puede observar en el relato de las entrevistadas donde hacen énfasis que el TT, ha sido emocionalmente estresante en su vida personal, como así también denotan valorar las cosas simples de la vida, la tranquilidad y en lo personal retomar el rol de mamá desde casa.

“Volví a ser mamá, si, si eso ha sido como lo más heavy” (Marjorie)

“La verdad es que ha sido como más tranquila, siento que ha sido como un freno para el ritmo de vida que llevábamos” (Amara)

“es por lo mismo que te digo estar en la casa es como ser un ente ausente y en las tardes cuando ya puedo estar desocupada por ejemplo hacer vida de pareja como esas cosas estoy chata, estoy enojada, estoy cansada, me quiero acostar temprano o juego con las niñas ahí acostada pero no, no conversan.” (Catherine).

D.- Conciliación en tres dimensiones

Dentro de esta categoría se agrupan los contenidos asociados a la conciliación, ésta se refiere a la aspiración de la ausencia de conflictos entre los roles laborales, familiares y

personales, buscando elementos facilitadores entre estas esferas. Teniendo en cuenta lo anterior, la categoría agrupa las impresiones de las entrevistadas, sobre cómo las dimensiones familia, trabajo y vida personal logran conciliarse.

Subcategorías

- Facilitadores y obstaculizadores para la conciliación de los ámbitos laboral, familiar y personal.
- Rol sociocultural asignado a la mujer.

Las entrevistadas indican a través de distintas respuestas algunos factores **facilitadores y obstaculizadores para la conciliación de los ámbitos laboral, familiar y personal**. Sobre los principales **obstaculizadores** se repite la presencia de niños en casa, como indica Patricia *“El punto es que los que tenemos hijos y sobre todo pequeños es complicado estar en un cuarto encerrado, que es como lo que te pide tu jefatura, que estés encerrado en un cuarto trabajando como si estuvieras en la oficina y eso no puede ser, si tu día a día no es así no puedes encerrarte en un cuarto e ignorar lo que pasa afuera en tu alrededor que sería tu familia”* o como indica Rosalía *“estaba estresada no sabía como hacerlo, me estresaba prender el computador y que mi hijo estuviera mamá, mamá, mamá, pero ahora ya como me acostumbré entonces ya sé cómo hacerlo”*.

Aunque otras señalan que lo que más dificulta el TT son aspectos meramente técnicos, como la falta de espacio, infraestructura o incluso caídas de internet, como señala Ángela: *“Las peores dificultades son cuando se me cae el internet, eso es lo peor porque ahora que por ejemplo los niños están en clase en línea y yo con TT, como que el internet se cae o rinde menos, entonces se pegan las imágenes o se cae el internet y no me levanta las páginas, pero es eso puntualmente porque el resto todo se puede con disposición.”*

En cuanto a los **factores facilitadores** de la conciliación, las entrevistadas concuerdan casi de manera unánime que un factor que eventualmente facilita muchísimo su teletrabajo, es que los niños vuelvan al colegio.

“para mi lo ideal sería que mis hijas tengan un contexto de ocupación como ir al colegio, vayan al jardín por lo menos un rato para que la mamá en la casa se dedique sólo a trabajar, y cuando estén ellas se pueda dedicar sólo a ellas, yo creo que ahí ya sería como la perfección de esta situación para poder consolidar todo” (Amara).

Además, expresan que la condición de tener sistema de turnos hace que el teletrabajo sea mucho más llevadero: *“Me gusta el teletrabajo pero no todos los días, por lo menos en mi caso durante este tiempo ha sido en turnos, yo igual tengo que ir a trabajar presencialmente, para mi el teletrabajo ha sido un tiempo más para estar en la casa, pero aun así tengo mi escape al ir a la oficina a dedicarme solo al trabajo”* (Amara).

Cuando indagamos en el **rol sociocultural asignado a la mujer**, buscamos conocer la percepción de las participantes sobre posibles estereotipos asociados al género femenino presentes en la modalidad de teletrabajo.

Las percepciones de las entrevistadas son variadas, mientras algunas perciben que los roles o estereotipos tradicionales se perpetúan, se acentúan o evidencian con el TT, otras sienten que los roles han cambiado o están cambiando de a poco, pero no necesariamente a propósito del TT, sino como un fenómeno social.

“Yo veo que sigue igual porque estoy trabajando en la casa, entregando pecho, al mismo tiempo estoy contestando correo con el bebe en realidad aquí en el pecho, y no se, mi marido está sentado en el sillón viendo tele; entonces yo tengo que decirle a él oye por favor ayúdame a cocinar, estoy hablando con un cliente y ahí él va y me ayuda, pero no una cosa que le nazca a él ayudarme.” (Patricia).

“Él llega en la tarde, entonces llega a tomar once y chao y, finalmente uno sigue haciendo todo lo demás, lo mismo que hacen las mujeres siempre, lo mismo que hago el fin de semana, tienes igual que atender a las niñas, hacer los mismos roles de la casa, hacer el aseo” (Catherine).

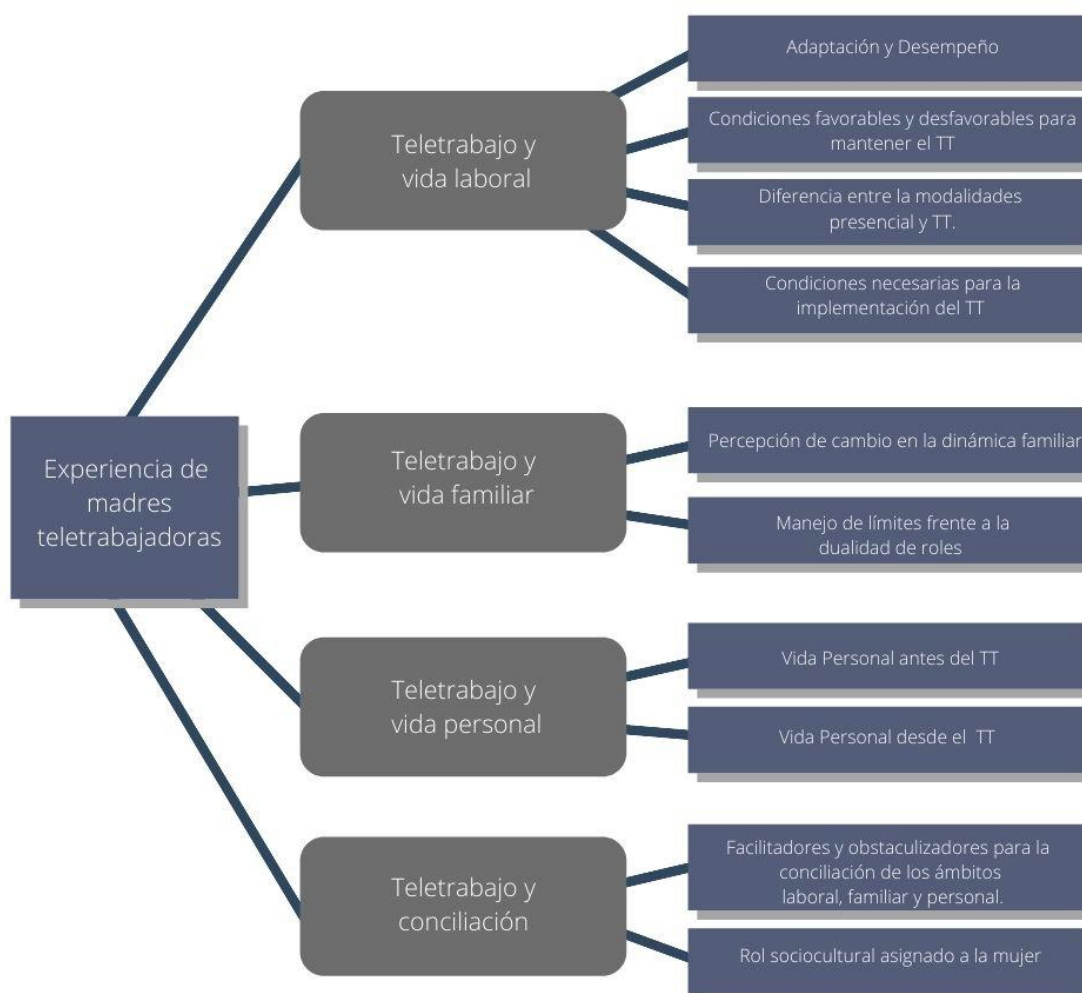
“El tema de la mujer siempre sigue, uno dice estamos en un país moderno pero mentira, o sea a los niños siempre recurren a la mama cuando están enfermos, cuando les duele algo, cuando quieren comer, quieren hacer algo, o sea eso yo creo que sigue no ha cambiado mucho” (Luisa).

“Pero yo creo que en general la mujer siempre ha tenido esa carga, yo este tema con él lo vengo trabajando hace mucho tiempo, llevamos como 10 años juntos, pero aun así no existe como una iniciativa de parte de él para hacer los quehaceres de la casa” (Amara).

“Cambiaron mucho, cambiaron mucho y de hecho... bueno no sé si con el teletrabajo para nada yo creo que viene de antes... () ... pero no creo que sea un tema del teletrabajo”

que haya cambiado esa como, ese rol de la mujer, yo creo que viene como hace, como te explicaba unos ciertos años atrás, que ya la mujer no es la que se queda en la casa, que se queda cuidando los niños, que, que los niños crecen y al final la que siempre se queda... no, yo creo que eso ya cambió” (Marjorie).

Tabla 1: Resumen categorías y subcategorías



2. Análisis relacional

El propósito del análisis relacional, al que se llega a través del procedimiento de codificación axial, es establecer relaciones entre las categorías y subcategorías elaboradas en la codificación abierta para relacionarlas entre sí, es decir, de la codificación abierta a la

codificación axial y luego a la codificación selectiva; van emergiendo categorías centrales o fenómenos de los cuales surge la teoría (Strauss y Corbin, 2016).

Con el propósito de darle profundidad y estructuración a un fenómeno, se utiliza el paradigma como mecanismo analítico conceptual para organizar datos e integrar las estructuras con los procesos. A continuación, se explican brevemente los componentes del paradigma según Strauss y Corbin (2016):

- El **fenómeno**, se refiere a patrones repetidos de acontecimientos que las personas dicen o hacen en respuesta a los problemas o situaciones, responde a la pregunta ¿Qué está sucediendo aquí?
- Las **condiciones** son un conjunto de asuntos y problemas propios de un fenómeno, que de cierta forma responden o explican el por qué y cómo las personas responden de determinada manera, pueden clasificarse como condiciones causales y condiciones intervinientes.
- Las **estrategias** corresponden a las acciones/interacciones realizadas voluntariamente para resolver un problema bajo las circunstancias en el que se encuentra.
- Las **consecuencias** son el resultado de las acciones/interacciones, o la ausencia de estas, que responden a las preguntas de quién y cómo.

Así en el marco de este paradigma se analizarán los tres fenómenos emergentes fruto de la codificación axial:

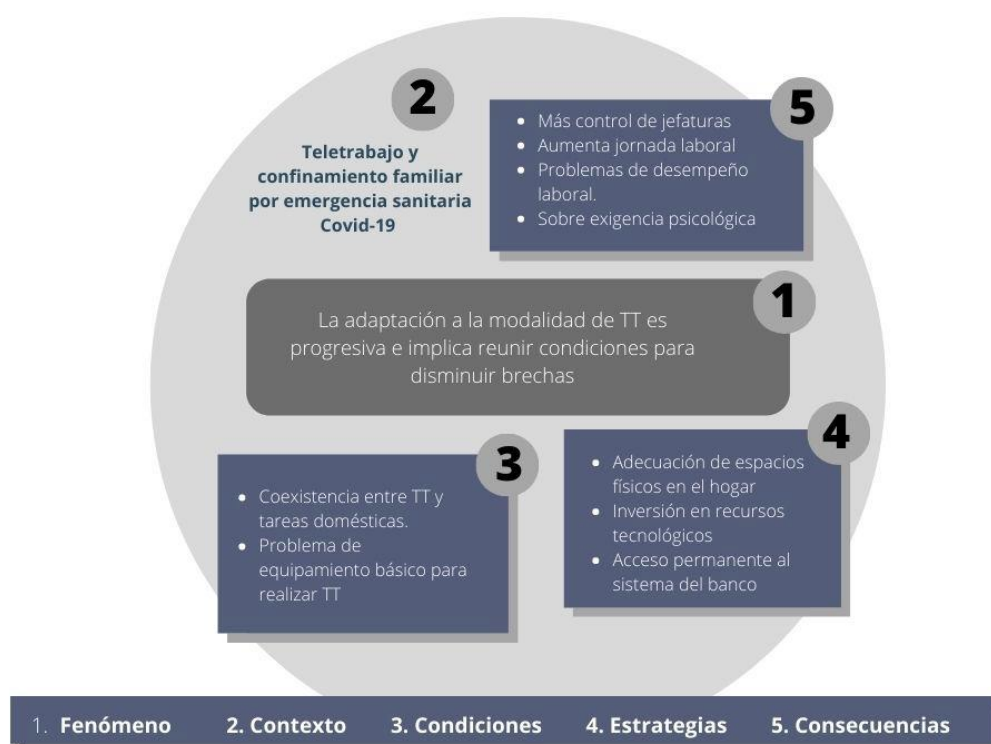
1° Fenómeno: La adaptación a la modalidad de TT es progresiva e implica reunir condiciones para disminuir brechas.

2° Fenómeno: La vida personal y familiar se entrecruzan en ambiente de TT acentuando la dualidad de roles y limitando el contacto social.

3° Fenómeno: La conciliación está facilitada por la organización y administración del tiempo y la definición de límites.

Fenómeno 1: La adaptación a la modalidad de TT es progresiva e implica reunir condiciones para disminuir brechas

Gráfico 1: Fenómeno “La adaptación a la modalidad de TT es progresiva e implica reunir condiciones para disminuir brechas”



Fenómeno

El primer fenómeno denota la reiteración de patrones de acontecimientos, sucesos, o acciones/interacciones que las participantes manifiestan en sus relatos. Desde la codificación abierta, realizada en el paso anterior, se va develando cómo se entrecruzan categorías donde se explicita este proceso de adaptación progresivo en el tiempo que no depende sólo de un acto de voluntad sino, la adaptación está sujeta a ciertas condiciones asociadas a recursos e infraestructura como a disminuir brechas entre los modos de trabajo presencial y modo de

teletrabajo. Este proceso progresivo de adaptación a la modalidad del TT según indican las participantes siempre va de menos a más, es decir, pasando por un estado de desconcierto por la novedad para de a poco ir acomodándose a la nueva realidad de conjugar trabajo en ambiente de hogar; las participantes se expresan así:

“Si me ha costado, me cuesta más todo, me cuesta que me salgan más los negocios, no me ha sido fácil adaptarme porque hay gente que le gusta mucho que se adapta y está feliz en su casa, para mí no ha sido tan fácil. (Luisa)

“La verdad que ha sido al principio un poco complejo ya porque no estábamos preparadas para esto y sobre todo yo que mi rol es ser ejecutiva interactuar con los clientes cierto, la generación de los negocios, etc. Hoy día ya no porque la verdad con el tiempo y transcurrir de los meses uno también va tratando de normalizar un poco, y yo trato de hacerlo lo más ameno posible” (Alejandra).

Contexto

El teletrabajo y confinamiento familiar obligado por la emergencia sanitaria causada por la pandemia Covid-19, provoca que en un mismo tiempo y lugar convergen actividades inusuales, que irrumpen en la dinámica del hogar, por ejemplo: hijos estudiando desde casa, cónyuges realizando teletrabajo entre otras.

Condiciones

Respecto a las condiciones, esta **coexistencia de TT y tareas domésticas** las podemos definir como *condiciones causales* por la implicancia de realizar su trabajo desde la casa no teniendo la preparación para ajustarse a esta *nueva realidad*.

“Yo creo que la principal diferencia es que en el trabajo soy 100% ejecutiva, en la casa soy un poco ejecutiva, otro poco mamá, otro poco dueña de casa, que es inevitable... o sea en el día van pasando cosas y está la mamá po’, entonces yo creo que mi rol de ejecutiva lo realizo solo estando 100% en oficina.” (Luisa)

“En lo personal sí, bueno a mí el TT se me ha hecho más difícil porque hay que convivir el día a día, bueno a mis hijos los adoro parto diciendo eso, pero realmente es una doble carga trabajar desde la casa, porque a pesar de que igual uno cumple como que es más exigente el trabajo en la casa” (Mitzi)

“Eh, me costó acostumbrarme... porque los primeros días con los niños, ahí que empezaron justo a hacer clases online también, entonces estábamos todos con computador, e... unos con profesores... otros preguntaban cosas, la veían a la mamá en la casa y pensaban que la mamá igual los iba a hacer tareas, a cocinar, a tener todo (risa) y uno tiene, bueno tenis que hacer todo po’.” (Cristina)

“Lo que pasa que la capacidad en el fondo debe adaptarse a cosas que uno no espera, a estas cosas sorpresivas y cuando pensamos, por lo menos yo nunca pensé que iba a vivir una pandemia...después de esto yo digo cualquier cosa puede pasar, por lo tanto, uno tiene que tener como esa capacidad de decir chuta, claro y si no estoy en la oficina por qué no puedo hacer el trabajo desde la casa, se puede hacer, todo se puede hacer con gana con voluntad, etc. si se puede. (Alejandra)

Ciertamente la pandemia resulta ser un importante marco contextual, condición específica que difícilmente podemos obviar en el análisis de cómo las entrevistadas responden por medio de la acción/interacción a su experiencia en la modalidad de TT.

Continuando con la búsqueda de sustentar una teoría, emerge una *condición interviniente*, se refiere al problema de **equipamiento básico para realizar TT**. La llamamos interviniente porque mitigan o de alguna manera alteran el impacto de las condiciones causales sobre la experiencia de la modalidad de TT. Bajo esta condición hay más diversidad en cómo responden las entrevistadas en sus acciones/interacciones. Respuestas que van desde actitudes y competencias personales pasando por conformación del grupo familiar y situación socioeconómica.

“En realidad a mí me acomodó mucho, de partida soy muy tecnológica entonces el tema de los nuevos sistemas para poder hacer teletrabajo en el banco y todo, yo fui una de las primeras en nuestra sucursal que me pude conectar, a mí me ha acomodado bastante, bastante la realidad.” (Marjorie)

“Segundo que las herramientas como te digo por ejemplo no tengo una impresora para imprimir e ir haciendo las cosas más rápido, me demoro más, no me desocupo a las 6 como en el trabajo.” (Luisa)

“Igual lo he hecho bien pero más lento. Igual yo trabajo en venta, bueno primero igual estoy súper incómoda en la casa porque no tengo escritorio ni nada como estoy acá en

la oficina, entonces ese es uno de los puntos. Pero en temas de venta igual he vendido, pero poco, no como vendo acá en la sucursal o sea no es lo mismo.” (Catherine)

Estrategia

En general se rescata como primera estrategia para responder al fenómeno, la **adecuación de espacios físicos en el hogar**, reacción cuasi natural y necesaria para la continuidad del trabajo en casa.

“La verdad es que si en todo, por ejemplo, en general de partida en mi casa tu entras y mi casa tiene el living tengo una oficina, porque está mi computador mi marido tiene 3 computadores porque él es informático, tiene un escritorio porque ya se va quedar no se indefinidamente en teletrabajo, en mi terraza que era una terraza bonita ahora tengo un gimnasio, nos hemos tenido que obviamente ir adaptando a la situación” (Luisa).

Otra estrategia no menor, de responsabilidad de los empleadores, correspondió a la **inversión en recursos tecnológicos**; condición de tipo interviniente puesto que de su implementación queda supeditada a mantener el buen desempeño de las teletrabajadoras.

“Pero la verdad es que el Banco, en este caso, ha reaccionado súper bien y súper rápido también, como para tener, tenernos en el fondo con todas las herramientas y con todo lo necesario para poder cumplir de la mejor manera posible la pega... Nosotros tenemos un celular que nos pasó el banco por tanto eso también nos mantienen un poquito con el contacto más directo con los clientes, entonces en ese sentido bien” (Alejandra)

El empleador también debió habilitar el **acceso permanente al sistema del banco**, para la evaluación de clientes y canales de comunicación asociados a la necesidad de operar a distancia, facilitando la continuidad operacional de la empresa, estrategia valorada positivamente por las entrevistadas.

“Lo positivo del teletrabajo para mi podría ser el hecho de que me pueda conectar desde mi casa en caso de cualquier cosa.” (Luisa)

“puedo trabajar hasta más tarde, cuando me sale una inquietud antes no podíamos no teníamos un sistema ni dada en la casa pero por ejemplo hoy en día que está habilitado todo los sistema de la banca...de repente necesito algo urgente y necesito saberlo me meto al

computador el día no se viernes a las ocho de la tarde, ya cuando ya se cerró la jornada no se esa cosa me gusta porque uno tiene acceso libre. Eso lo encuentro buenísimo.” (Patricia)

Consecuencias

La percepción por parte de las entrevistadas en el modo de TT es que **sienten mayor control** de parte de sus jefaturas, agregando tensión a una desconocida modalidad de trabajo, con dificultades de recursos, compleja por las acciones/interacciones de la vida familiar entre otras. Sus expresiones denotan una carga culposa por el control basado en la desconfianza.

“El control, el control porque igual tengo jefaturas que no sé, de repente llaman a cada rato por el sistema este de Teams. Ya nosotros trabajamos por Teams, entonces te llaman y si no contestas poco menos es que no estás trabajando y eso no es así...Claro yo siempre estoy conectada, pero hay como cosas puntuales que uno necesita desconectarse unos cinco minutos eso. Lo bueno es que llevo el teléfono hasta el baño así que contesto donde sea para que no se vea como feo que no estoy trabajando.” (Patricia)

“Cuando estás acá en la casa el control es, m... más exhaustivo, te están llamando los correos, están como más pendientes de que tu no estés trabajando, entonces te están controlando constantemente, la diferencia en el trabajo no po’, en el trabajo te ven en la reunión de la mañana y ya, te quedaste tranquila, pero cuando uno está en teletrabajo, más que cuando ahora están estas cámaras, la opción del Zoom, o del Teams, entonces es como más control.” (Cristina)

La percepción casi generalizada como consecuencia de la irrupción del TT corresponde a un **aumento de la jornada laboral**, ya sea por condiciones de orden físico/tecnológico (WIFI, impresoras, infraestructura) o por falta de preparación personal en administración y organización del tiempo, agravado por las demandas propias de la vida familiar.

“Ponte tu porque yo uso el WIFI de la casa, no estoy usando la red del banco, entonces en la casa obviamente es más lento, no tengo la comodidad, no tengo la Multifuncional, tengo que sacar foto, tengo que tratar de escanear con la impresora que

tengo yo, que a veces me falla, que a veces me falla el Internet. Todo eso al final te hace alargar la jornada de teletrabajo” (Alejandra).

Otra consecuencia del fenómeno en análisis corresponde a **problemas de desempeño laboral** que es de carácter multifactorial y que afecta de manera diversa, es decir, nuevamente la consecuencia tiene que ver con actitudes y competencias personales pasando por conformación del grupo familiar y redes de apoyo.

“Mi desempeño laboral, bueno mi jefe lo puede corroborar al comienzo, no era muy bueno porque es muy difícil poder adaptarse a esto, eh concentrarse en llamadas cuando tienes tanto ruido desde atrás, eh, pero ya con el tiempo uno se va como adaptando a esto y van resultando los negocios, que es lo más importante en el día a día.” (Angela)

“Mediana, si tuviera que ponerle una nota del 1 al 7 una cosa así, yo creo que un 5 o un 4.8, de partida porque siento que produzco menos y para mí es un tema súper importante el tema de la producción en el trabajo yo siento que produzco menos en casa que en la oficina” (Luisa)

El fenómeno también denota como consecuencia una suerte de **sobre exigencia psicológica**, se destacan dos exigencias que describen las entrevistadas: exigencias sensoriales, exigencias emocionales. Exigencias psicológicas sensoriales, para nuestra investigación la percepción del continuo sin cambio que Luisa lo expresa así:

“Muchos, para mí el aspecto psicológico o sea yo he tenido, yo creo que a todos nos pasa un poco en realidad no quiero hacerme la víctima de la situación, pero yo creo que a todos nos ha pasado que por ejemplo yo termino de trabajar a las 6 supongamos me desconecto, apago el computador y cierro y miro y estoy en la misma oficina o sea mis paredes siguen siendo las mismas, y después tomo once aquí en la misma mesa donde trabajo porque tampoco tengo el espacio físico estoy en una silla de comedor, en el comedor y comparto el espacio además con mi marido que está en TT... siento que sigo trabajando y en la noche me pasaba sobre todo al principio que soñaba todo el rato con el trabajo porque no hubo una desconexión uno cuando trabajaba (en la oficina) se viene en metro, viene conversando con alguien, mira a otro lugar, camino del metro a mi casa y eso es una distracción, ahora no la tengo.”

Exigencia psicológica emocional, aquellas que afectan sentimientos; que también las analizamos desde la percepción de mayor control por parte de las jefaturas.

“Entonces uno está igual con eso que tontamente uno piensa que a lo mejor los jefes dicen ¡oh esta cabra no está trabajando! como que tontamente yo me sobre exijo pucha que lata no vayan a estar pensando que no estoy haciendo na’, que estoy acostada, que estoy viendo el matinal, ponte tu, como que ese rollo al principio me costó superarlo.” (Alejandra).

Fenómeno 2 “La vida personal y familiar se entrecruzan en ambiente de TT, acentuando la dualidad de roles y limitando el contacto social”

Gráfico 2: Fenómeno “La vida personal y familiar se entrecruzan en ambiente de TT acentuando la dualidad de roles y limitando el contacto social”



Fenómeno

Este segundo fenómeno emerge de los datos con acentuación negativa, según la percepción de las entrevistadas, tanto para las aspiraciones del desempeño profesional, ejercer el cuidado de la familia y en lo personal su autocuidado, su formación o el disfrute de su ocio y tiempo libre.

También en el caso de la mujer y madre en TT, se observan, aislamiento social al generarse una suerte de postergación al no contar con una vida personal que va más allá del trabajo y la familia, aumentando las horas de trabajo por priorizar, durante el día, actividades domésticas y maternas.

“Me angustia un poquito el tema del teletrabajo, por todo, porque como que las cosas justo como que todo se alinea, no me empiezan a resultar los negocios y veo que es la hora y no he avanzado y me desespero porque llega, pucha vamos a tener, me va pasar la hora de almorzar y no voy alcanzar a tener algo listo por ejemplo y dejé la loza ahí y me estresa saber que voy al baño por ejemplo y veo mi cama sin hacer y no puedo tengo que hacerla, entonces ese tipo de cosas no, de todas maneras no ha sido lo mejor, mi mejor minuto.” (Luisa)

Contexto

Es transversal a los fenómenos emergentes que están mediados por el confinamiento familiar producto del Covid-19

Condiciones

Considerando el contexto de pandemia, que venimos mencionando como telón de fondo del estudio, emerge de los datos la condición causal (in) esperada de **cambio en la dinámica familiar** que obedece a la suma de acciones/interacciones de cada uno de los miembros de la familia que en lo particular siguen con sus rutinas diarias pero esta vez compartiendo el mismo espacio físico, la casa.

“Em si po’, porque de a poco los niños se han ido auto regulando en el tema del respeto de los espacios en la casa, en la mañana pasa que compartimos la oficina con mi hija, y compartimos la oficina, ella estaba en clases y yo estaba trabajando y ella es buena para hablar, hablaba hablaba hablaba todo el rato, entonces yo le decía concentrémonos tu

en lo tuyo, yo en lo mío porque así vamos a terminar más rápido y logramos que se concentrara y que se dedicara a lo que estaba haciendo ella.” (Rosalía)

“Mira en lo personal sí, bueno de todas formas genera un impacto, porque efectivamente cuando estoy mucho en la casa, porque yo estoy con turnos éticos, entonces estoy mucho en la casa, los niños me ven todos los días y cuando me toca ir a la oficina, eh los niños me extrañan demasiado entonces preguntan por mí, lloran por mí.” (Mitzi)

También como generación condicionante de tipo causal, del fenómeno en análisis, aparece la **sobre exigencia por multiplicidad de roles**; entendiéndolo como sobreexigencia una elevada carga de actividades diversas en un mismo espacio y tiempo de ejecución.

“Estresante como yo, como madre, porque claro una cosa es querer estar en la casa con mi hijo, apoyarlo, verlos más tiempo, pero también como persona emocionalmente es más estresante, porque tengo que estar pendiente de ellos, tengo que estar pendiente de la casa, tengo que estar pendiente de la comida, del aseo y lógicamente cumplir como trabajadora y es estresante aunque suene feo decirlo.” (Patricia)

Otra condición causal atribuida al fenómeno, con impacto en la vida personal de las entrevistadas, se refiere a la **limitación del contacto social**; considerando que la persona es fundamentalmente un ser social, de la muestra emerge un gatillante para poner atención en la necesidad de autoestima.

“Tenía mis espacios por ejemplo para ir la gimnasio, salía del trabajo podía ir al súper, tenía más espacios pa’ mi, pero el TT, el trabajo en la oficina yo creo que la mujer ha sido la que ha pasado para el último, porque no tenía espacio pa’ ti... los niños están estresados, las nanas están estresadas, en la oficina están estresados, ¿pero y la mujer? Está o no está estresada, ¿o no tiene derecho a estresarse? ... Entonces creo que las más perjudicadas en todo esto ha sido la mujer.” (Rosalía)

“Lo mismo, o sea lo impersonal claro, no tener el contacto directo con los clientes y porque es un trabajo, en el fondo, estás sola, estás sola, no no cuando uno está en la oficina tú te apoyas con los compañeros, hay una risa hay un trabajo en conjunto, entonces que en la casa no tienes eso, no tengo con quien tirar la talla.” (Alejandra)

Estrategias

Una perspectiva no considerada en la ejecución de la investigación fueron las alternancias de trabajo presencial y teletrabajo, sistema al que están adscritas las entrevistadas, las que valoran positivamente la estrategia de trabajar por **sistema de turnos** impuesto por la parte empleadora para manejar riesgos de contagio covid-19.

“Eeeeeem, por lo menos en nuestro caso que trabajamos en turnos en el teletrabajo, que no es una cosa permanente, eso me gustaría, que se mantuviera como una alternativa de trabajo, no sé si a veces tienes algún inconveniente, y incluso puede ser mejor para el empleador, porque puedes tener no se una salida al doctor una cosa así y en vez de tomar un día completo, quizás puede ser un rato y después puedes volver a trabajar, o a veces no te sientes suficientemente bien como para ir a trabajar, pero si podrías trabajar desde la casa, y igual hacer la pega.” (Amara)

Otra estrategia que refieren las entrevistadas es el desarrollo del **Trabajo Colaborativo**, posibilitando de alguna manera por la estrategia anterior de turnos, generando un intercambio de apoyos entre el personal con turnos en la oficina y los que se encuentran en TT; la motivación del trabajo colaborativo es alcanzar las metas entre todos.

“...entonces que la verdad uno también tiene el apoyo de la sucursal, entonces yo mando todo a la sucursal oye te voy a mandar esto, oye atiende-me a este cliente; entonces eso también ha sido súper importante el apoyo, el apoyo que nos dan los colegas cuando uno está acá en la casa y ellos finalmente terminan de terminar como el proceso del negocio, o el jefe también, entonces el apoyo el trabajo en equipo ha sido fundamental en este proceso.” (Alejandra)

Para lograr establecer un equilibrio adecuado a las exigencias por la multiplicidad de roles, la generalidad de las participantes pone en ejercicio la estrategia de **organizar las tareas domésticas**, entendiendo la necesidad de distribuir tareas equitativas entre los integrantes del grupo familiar.

“... y mi hijo igual, como está más grande yo le di más responsabilidades, le dije que él tenía que aprender a cocinar entonces le dije pela tú las papas mientras yo estaba haciendo llamadas, empezaba a pelar, a picar las cosas, me decía ya que echo, echa esto, y yo le daba todas las órdenes y él se ha vuelto un cocinero” (Cristina)

Establecimiento de límites; estrategia que va más allá del hecho de sólo asignar tareas entre los miembros del grupo familiar, implica más bien reconocer hasta donde se extienden los límites de las tres dimensiones que coexisten en el modo de TT (Laboral, familiar y personal).

“he diferenciado un poco mal lo que es el trabajo con la vida familiar o la vida personal, en cambio en la casa como que lo estoy todo el día, todo el día, así como que duermo pensando en el trabajo porque estoy en la casa entonces es como que se me, los dos mundos como que se me cruzaron y en eso estoy trabajando, separar estos dos mundos”
(Mitzi)

Consecuencias

Una consecuencia declarada por la mayoría de las entrevistadas se refiere a **mayor carga horaria**; el aumento de horas de trabajo tiene a la base la falta de organización del tiempo, la coexistencia de tareas simultáneas, laborales y no laborales, la desaparición de límites entre vida laboral y familiar, generando conflictos en ambos ámbitos.

“ porque a pesar de que igual uno cumple, como que es más exigente el trabajo en la casa, porque te desconectas más tarde, no sé, almuerzas, en 20 minutos, como eso en lo personal a mí me ha pasado entonces como que estoy más horas pegada en la pantalla”
(Mitzi)

“...creo que no me desenvuelvo del 100 acá porque no me siento en mi espacio digamos, siento que sigo trabajando y en la noche me pasaba sobre todo al principio que soñaba todo el rato con el trabajo porque no hubo una desconexión...” (Luisa).

Desde el análisis de los datos surge también como consecuencia el **aumento de la percepción de aislamiento y estrés**; entendiendo aislamiento para este fenómeno la falta de contacto social con compañeros de trabajo, clientes y otras actividades de relacionamiento social (peluquería, gimnasio, familia...) interrumpidas por la emergencia sanitaria Covid-19. La ausencia de contacto social debilita los recursos de afrontamiento del estrés, de allí la percepción de que este también aumenta.

“yo más extraño en el teletrabajo es relacionarme con la gente no soy para hacer un trabajo solitario, es lo que a mí me cuesta hartito” (Alejandra)

“Estresante como yo, como madre, porque claro una cosa es querer estar en la casa con mi hijo apoyarlo verlos más tiempo, pero también como persona emocionalmente es más estresante, porque tengo que estar pendiente de ellos, tengo que estar pendiente de la casa, tengo que estar pendiente de la comida, del aseo y lógicamente cumplir como trabajadora y es estresante aunque suene feo decirlo. (Patricia)

“En que ha cambiado que uno no se puede juntar con los compañeros de trabajo, no hay su asadito, su celebración de cumpleaños cachai, como que la parte social más que nada eso puede que haya cambiado hartito, no tener la libertad de querer hacer lo que uno generalmente hace lo cotidiano cachai, sin pandemia sin covid” (Alejandra).

La consecuencia de **conflictos familiares** se origina, según el relato de las entrevistadas, por la alteración de normas, roles y espacios donde no se respetan los derechos, responsabilidades o deberes de cada miembro de la familia, y no están definidos los espacios para los niños, adolescentes, adultos y adultos mayores que forman parte del sistema familiar

“obviamente esta no sé cuándo almuerzo en 20 minutos me dice oye te estas tomando 20 minutos no sé, entonces ahí me cuesta un poquito más llevar una más sana relación porque chocamos con mi pareja porque obviamente yo trabajando mucho pensando mucho en el trabajo, me despreocupo de otras cosas, pero en eso estamos trabajando.” (Mitzi)

La **doble presencia** se origina principalmente por la necesidad de responder a las diversas exigencias del entorno tanto en las responsabilidades laborales y domésticas, lo que conlleva a una doble carga de trabajo desde casa, desestabilizando de cierta manera el equilibrio entre la vida familiar y personal.

“En lo personal sí, bueno a mí el TT se me ha hecho más difícil porque hay que convivir el día a día, bueno a mis hijos los adoro parto diciendo eso, pero realmente es una doble carga trabajar desde la casa” (Mitzi)

“...en el trabajo soy 100% ejecutiva, en la casa soy un poco ejecutiva, otro poco mamá, otro poco dueña de casa, que es inevitable...” (Luisa).

Fenómeno 3 “La conciliación se ve facilitada por la organización y administración del tiempo y definición de límites”

Gráfico 3: Fenómeno “La conciliación se ve facilitada por la organización y administración del tiempo y la definición de límites”



Fenómeno

Estableciendo una relación entre los distintos factores que obstaculizan o que bien facilitan la conciliación entre vida laboral, personal y familiar a través del TT, y entendiendo el antiguo y nuevo rol sociocultural asociado al género femenino, se desprende de las respuestas de las entrevistadas que **la conciliación se ve facilitada principalmente por la organización y administración del tiempo, así como por la definición de límites.**

“Estoy buscando el tema de la organización para que todo fluya dentro del horario que corresponde, bueno estar con los niños el tema es cómo concentrarte efectivamente y enfocarte en hacer, lo que tienes que hacer, para después obviamente estar con ellos el tiempo suficiente que ellos necesitan” (Mitzi)

“Yo creo que eso es un tema netamente de organización que tiene que ver cada uno como mamá, dar un espacio para el teletrabajo, cumplirlo porque obviamente te están pagando entonces tampoco es gratis estar en la casa y también hay que tratar de organizarse y abordar el tema con los hijos, la familia. Más que nada organizarse como familia para que todo resulte y puedas cumplir en el trabajo, y como mamá que eso es como lo más complicado para los hijos chicos porque el teletrabajo en sí es una buenísima idea.”
(Patricia)

Condiciones

En la relación de los relatos de las entrevistadas se evidencian condiciones que de cierta forma explican el actuar, no de manera lineal, de las participantes, como por ejemplo la condición causal: **Sobrecarga de tareas y multiplicidad de roles**, que se acentúa en TT por la evidente multi tarea que se da en este contexto, que por un lado debe atender a las propias del trabajo remunerado, pero además a las domésticas al mismo tiempo:

“Cuando uno está en la pega tiene un rol, estas en rol de ejecutiva, cachai, en cambio con el teletrabajo es multifuncional o sea tienes que ser multifuncional entonces tienes que hacer en la casa, tienes que trabajar, tienes que ser mamá y tienes que ser dueña de casa al mismo tiempo” (Alejandra).

Otra condición detectada es interviniente y se trata de la **presencia o bien ausencia de ayuda externa en asuntos domésticos**.

“Nosotros vivimos relativamente cerca entonces a mi mamá se los llevo un rato y ahí yo avanzo, trabajo rápido y ya, pero ellos se quieren venir porque está la mamá en la casa”
(Patricia)

“Aunque igual yo no cocino, soy súper mala para cocinar, me cocina mi mamá, me manda comida y esas cosas así, que eso no lo hago” (Catherine)

“No sé, sería ideal que la empresa te ayudara con algún tipo de bono para poder pagarle a alguien y que te ayude a ver los niños medio día, es como lo único que encuentro que sería como una varita mágica” (Patricia)

Estrategias

Se puede evidenciar que ante estas circunstancias, las participantes han resuelto varias estrategias para enfrentar el desafío, como por ejemplo intentar realizar una **distribución equitativa de labores domésticas**, ya sea con la pareja, o en otros casos también con el apoyo y participación de hijos mayores en edad de aportar. Si bien es una estrategia que no todas perciben necesariamente como exitosa, si hay una clara intención de ejecutar una acción.

“Porque nos apoyamos mucho en ese sentido así que los dos estamos muy comprometidos en lo que se tiene que hacer y creo que es súper 50 y 50, así que no me quejo en ese sentido” (Mitzi)

“Y mi hijo igual, como está más grande yo le dí más responsabilidades, le dije que él tenía que aprender a cocinar entonces le dije pela tu las papas mientras yo estaba haciendo llamadas, empezaba a pelar, a picar las cosas, me decía ya que echo, echa esto, y yo le daba todas las órdenes y él se ha vuelto un cocinero (risa)” (Cristina)

Otra estrategia que aparece de manera reiterativa es **la asignación de tiempos y/o límites trabajo, familia y espacio personal**. Si bien esta intervención/acción se presenta efectivamente como una forma de responder al problema ante ciertas circunstancias, es al mismo tiempo, uno de los ámbitos que resienten como uno de los que más se les ha dificultado en el TT.

“Tenis que bañarte, peinarte, vestirte, maquillarte como que vas a ir a la oficina... ()... si, es que sabes que el hecho de que tu hagas como que el ritual que hací en la mañana como pa ir a tu pega pero no, deci voy hacer todo el ritual pa’ sentarme en el escritorio del living teni que hacerlo si no, tu mente no se desconecta de tu casa, pasa eso, eso es lo que entendí cuando leí, que tu mente, tu cerebro no se desconecta de que estai en tu casa, cuando tu no haces todo ese ritual, no se desconecta entonces como que todavía seguí en tu casa, si” (Marjorie)

“Tuve que aprender a organizarme, primero que todo yo, porque al principio como uno estaba en la casa lo que te decía de repente me daba las 8:30 del noche y no terminaba porque hacía cosas durante el día” (Luisa)

Consecuencias

En cuanto a las consecuencias de todo lo anterior, se percibe que **el rendimiento es similar en términos laborales, pero con mayor exigencia**. Tal como lo indica Mitzi *“Mi desempeño en el ámbito laboral la verdad es que neutral más que nada porque el trabajo se sigue haciendo igual, en realidad, eh lo que me exigen se tiene que cumplir igual... () ...psicológicamente te vez más abrumada, es la única diferencia”*

Además, y a pesar de que se reconocen aspectos complejos del teletrabajo, se percibe una **valoración positiva del TT que permite estar más cerca de la familia**, incluso en las participantes más reticentes a este cambio, aparece esta apreciación, casi dicotómicamente.

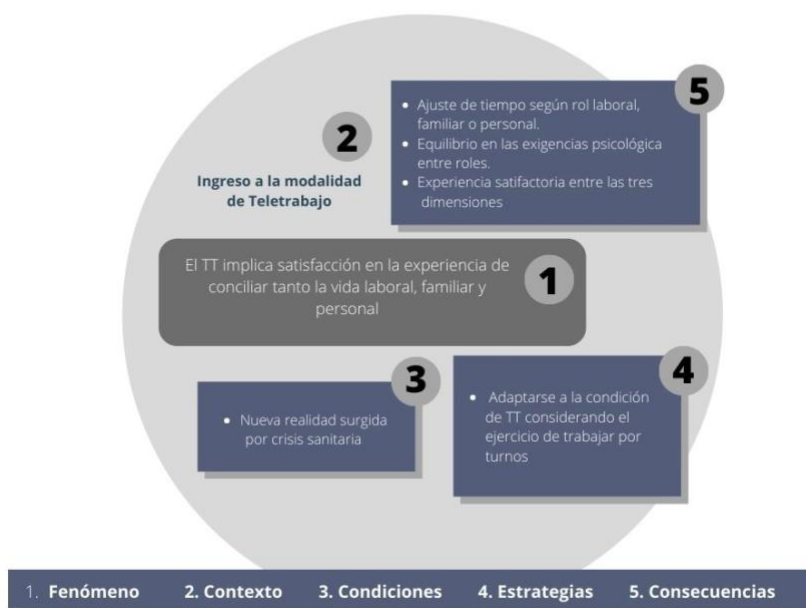
“Bueno hay que destacar que al final estás con los niños, yo que soy mamá que es como el tiempo de verlo en realidad, no sé, compartir más con ellos entre comillas en realidad, pero por lo menos estar presente... () ...porque es lo bueno de estar en la casa al final aunque no estés encima estás ahí presente” (Mitzi)

“Tener la posibilidad de estar en casa más tiempo, lo que nunca se había dado en la vida, independientemente que aunque me desespero y a veces grito, me descoloco porque son inquietos y a veces no respetan los horarios y todo, pero, creo que es una etapa que nunca vamos a olvidar, nunca vamos a olvidar que estuvimos tiempo en la casa trabajando, yo pienso eso cuando sean adultos y digan " yo me acuerdo que veía a mi mamá trabajando" entonces que rico po', son oportunidades que nunca se habían dado en la vida” (Rosalia).

3. Aproximación de Codificación Selectiva

La codificación selectiva denota el paso final del análisis: integra los conceptos en torno a una categoría central y completar las categorías que necesitan más desarrollo y refinamiento (Strauss y Corbin, 2016). Este proceso que integra los pasos anteriores de la codificación abierta y axial, considerando la acción como un flujo cíclico, recursivo, permite que emerja una categoría central o medular.

Gráfico 4: Categoría Medular



Como categoría medular, eje de la codificación selectiva, consideramos que el TT implica una oportunidad para satisfacer la necesidad de conciliación tanto para la vida laboral, familiar y personal. Probablemente se requiera más tiempo en la observación de este fenómeno, siguiendo las experiencias de las participantes seleccionadas, sin embargo, el estudio tiene la limitación de tiempo de entrega para cumplir con la tesis para acceder al grado académico de licenciado en psicología.

No obstante, definimos la categoría medular, las acciones/interacciones estratégicas, bajo la contingencia condicionada por la crisis sanitaria Covid-19, y trazamos las consecuencias, proporcionando explicaciones más completas a fin de lograr una experiencia satisfactoria en la modalidad de TT. Dejamos las bases para construir mayor conocimiento en respuesta a las contingencias que deban enfrentar en la modalidad de TT las mujeres madres teletrabajadoras y así facilitar su desempeño en pro de una vida más armónica, conciliando los roles de trabajadoras, madres y mujeres movidas por su crecimiento profesional y desarrollo personal.

VII. DISCUSIÓN

Luego de realizar una revisión profunda sobre los resultados de esta investigación, partiendo por un análisis descriptivo del relato de las entrevistadas donde emergieron categorías y subcategorías, luego una codificación axial, donde se relacionaron estas categorías y subcategorías se profundizaron usando como método analítico el paradigma propuesto por Strauss y Corbin (2016), y finalmente una aproximación de codificación selectiva, podemos tomar posición de algunas conclusiones relacionando estos resultados con la teoría existente sobre la temática.

El confinamiento al que obligó el Covid-19 para cortar la cadena de contagio masificó la opción del TT, con el objetivo de reducir los desplazamientos a la sede física del empleador, acercando el trabajo al trabajador/a. En este contexto nacional y mundial provocado por la pandemia en curso, iniciamos la investigación con el propósito de aportar insumos a la discusión sobre la irrupción de la modalidad del TT en el mundo laboral, pero poniendo foco en un grupo particular, dada su exposición al daño en su salud psicosocial. Seleccionamos para la muestra un grupo de mujeres madres con hijos/as en edad de educación preescolar o escolar, entendiendo la doble exigencia a la que se vieron expuestas de la noche a la mañana de realizar un proceso de adaptación para asumir el trabajo en modo remoto junto con equilibrar sus responsabilidades familiares y cuidado personal, al encontrarse con el desarrollo de todos estos roles en un mismo lugar y tiempo, sus casas. La investigación busca responder la pregunta ¿cuál es la percepción que tienen las madres de la experiencia de realizar teletrabajo en los ámbitos personal, familiar y laboral?

Se utilizó el enfoque metodológico cualitativo, pues permite explorar en profundidad la experiencia de las participantes en torno al TT en tanto su rol de madres trabajadoras, así como de las posibles percepciones que esta modalidad les representa en su vida personal, familiar y laboral.

En cuanto al teletrabajo y vida laboral, podemos decir que: el TT necesita de un proceso de adaptación para lograr éxito en términos de desempeño, y que la percepción en general es que se trabaja más y en términos objetivos más horas en total, para lograr cumplir con el mismo desempeño que se logra de manera presencial. En relación con la adaptación y desempeño los autores, Lampert y Poblete (2018) indican que la preparación resulta clave para el proceso de adaptación al teletrabajo, sin embargo, los cambios que implica el TT sin

la preparación suficiente y recursos adecuados podrían dificultar su implementación, los cuales podrían responder a distintas situaciones como: hogares sin lugares adecuados, servicios de tecnología o internet deficientes, cambios en las dinámicas diarias, entre otros.

Cuando analizamos las respuestas de las entrevistadas, hay una expectativa de emular las condiciones con que cuentan en las dependencias del empleador, coincidiendo con la recomendación de estudios anteriores; en este sentido, resultaría ideal mantener en su domicilio las mismas condiciones de su puesto de trabajo de las que tenía anteriormente en su oficina (López, Pérez-Simon, Nagham-Ngwessitcheu y Vázquez-Ubago, 2014).

En este marco el TT puede resultar positivo de cara al desempeño en la medida que se implemente capacitación y técnicas de reforzamiento, tales como autoplanificación y automotivación, recursos que no siempre están en las personas, manifestada en las distintas respuestas de afrontamiento por parte de las entrevistadas. Lo anterior podría significar un aumento en la auto exigencia por falta de control sobre la situación y un aumento en la carga laboral, como respuesta a la falta de preparación (Peiró y Soler, 2020).

En cuanto a los aspectos favorables del teletrabajo en términos laborales, se valora la flexibilidad de horarios, la apertura de sistemas bancarios en línea a toda hora, e incluso, simplemente la posibilidad de seguir trabajando. Condiciones que valora la mayoría de las entrevistadas. Se explica el resto que no comparte estas condiciones, según Tapasco y Giraldo (2016) estos aspectos al mismo tiempo estarán condicionadas a factores tales como: edad, género, características personales, relación con el empleador, grado de autonomía, características del lugar donde se realiza el TT y los recursos o infraestructura con las que se cuenta.

Sobre los aspectos desfavorables, se puede concluir que uno de los factores más reiterativos es la multiplicidad de roles que en el contexto de trabajo desde casa no tienen límites definidos, se debe atender al trabajo y a las labores domésticas al mismo tiempo, sobre todo con hijos en etapa escolar y preescolar donde es más difícil delimitar espacios, y donde las necesidades siempre son de carácter inmediato. Es decir, las diversas situaciones que las teletrabajadoras han vivido desde su entorno familiar, tales como las relaciones sociales entre los miembros que componen a la familia, la crianza de los hijos, la cotidianidad relacionado con la comunicación, afectividad y autoridad, y cómo estas convergen con los roles laborales, maternos y personales entre trabajo y familia desde casa (Agudelo, 2005).

Lo anterior evidencia una de las dimensiones categorizada, según el manual del cuestionario SUSESO ISTAS21 como “Doble Presencia” definida como aquella situación en la que una misma persona debe responder al trabajo doméstico y al asalariado de forma simultánea, lo que podría significar riesgos para la salud, ya que representa un aumento de las cargas de trabajo así como también la dificultad para responder a las demandas de ambas funciones, y son las mujeres las que presentan mayor prevalencia (Superintendencia de Seguridad Social SUSESO, 2019)

Otro factor relevante evidenciado es el aislamiento social percibido por la pérdida de contacto diario con sus compañeras y compañeros de trabajo, como también la pérdida de atención presencial con clientes. Además, apareció en más de una ocasión, que una de las principales desventajas del contexto teletrabajo pasaba por un tema meramente técnico, como problemas de internet y falta de herramientas y espacio o infraestructura. En esta categoría entrarían en juego los efectos del TT en los empleados, que tendrían directa relación con el compromiso de la organización, en el compromiso laboral y en el aislamiento profesional (De Vries, Tummers y Bekkers, 2018, citado en Soto, 2019).

En cuanto al TT relacionado con la percepción de cambio en la dinámica familiar, se entiende como el proceso a través del cual la persona selecciona, organiza e interpreta como ha observado o apreciado que la modalidad de teletrabajo ha cambiado su dinámica familiar (Oviedo, 2004). En las respuestas de las entrevistadas, se evidencia una valoración positiva sobre pasar más tiempo con la familia, estar presente en labores de crianza, recuperar espacios y rituales cotidianos como tener comidas juntos, conversar, cocinar, incluso de “recuperar tiempo perdido” o bien “retomar el rol de mamá”, todo esto a pesar de que al mismo tiempo describen este escenario como complejo y más difícil que cuando trabajaban en modo presencial.

En cuanto al teletrabajo y vida personal; se podría definir Vida Personal como un conjunto de ocupaciones a las que una persona puede dedicarse voluntariamente, sea para descansar o para divertirse, cuando se ha liberado de sus obligaciones profesionales, familiares y sociales (Pestana, 2007). Se puede decir que, desde la implementación de la modalidad de TT se percibe la experiencia de las madres trabajadoras, en términos generales, como emocionalmente estresante, demandante y cansadora, aunque antes de esta nueva modalidad también percibían una vida acelerada, pero de cierta forma más ordenada o estructurada, con mayor control.

Cuando hablamos sobre la conciliación entre las dimensiones familia, trabajo y vida personal gracias al teletrabajo, lo cierto es que las percepciones son diversas, pero concuerdan al menos, con que esta armonía entre las partes con TT, no es una cuestión automática, si no que se logra con un proceso de adaptación. Algunas concuerdan que la conciliación se facilita con el TT, mientras otras perciben que es “imposible” con TT, sobre todo en un contexto de pandemia donde los hijos están en casa. Esta contradicción de percepciones concuerda con la ambigüedad que señala Sanchez y Mozo (2009), sobre el proceso de conciliación en TT, pues en términos psicosociales proporciona factores de riesgo y factores protectores al mismo tiempo.

Además, la conciliación también apunta a la distribución equitativa de cargas e igualdad de oportunidades laborales entre hombres y mujeres, y en ese sentido, a partir de los datos aportados por esta muestra, se puede concluir que el TT no facilita este fenómeno, al contrario, se evidencian roles estereotipados, reafirmando de esta manera lo que anteriormente señala Tavares (2017), quien sostuvo que el trabajo desde casa instala el rol tradicional de ama de casa o madre. En los casos donde si se logra equitativamente la distribución de responsabilidades, no se los atribuyen al TT, si no que gracias a un fenómeno de cambio sociocultural; tal como señala Gasteiz (1995), en un análisis cualitativo sobre la transformación del papel social de la mujer, la concepción del rol y lugar que esta ocupa en la sociedad está en constante cambio, mientras la idea de mujer antigua o “tradicional” se limita a ser madre y ama de casa, las concepciones más modernas apuntan a romper estereotipos tomando protagonismo social, desarrollo laboral, y proyección laboral equitativa.

A partir de estos hallazgos, relacionados a través de la codificación axial, se da paso a inferencias que conforman fenómenos tales como: que la adaptación al TT es progresiva e implica reunir condiciones para disminuir brechas entre los contextos que se dan presencialmente y las que se dan desde casa, aspirando idealmente a conservar lo mejor de los dos mundos; además se concluye que la vida personal y familiar se entrecruzan en contexto de TT, acentuando la dualidad de roles y limitando el contacto social; y adicionalmente, que la conciliación se ve facilitada por la correcta organización y administración del tiempo. Tapasco y Giraldo (2016) en su estudio indican que una buena preparación al trabajador (trabajadora) en términos de capacitación para ayudarlo a planificar y poder organizar el tiempo, es decir, entre más preparado está el empleado lograría ser más

eficaz gestionando de mejor manera las interferencias familiares y por tanto mostrar un mejor desempeño en sus funciones.

Estos fenómenos nos parece que son el problema y la solución al mismo tiempo, porque si bien muchas describen estos temas como el gran problema del teletrabajo, al mismo tiempo nos parece que hay en ellos una gran riqueza de conocimientos a seguir explorando como posible abordaje a una experiencia de TT exitosa, tanto en lo que respecta netamente a lo laboral, como también en lo familiar y personal de las trabajadoras.

Finalmente, realizando una aproximación a una codificación selectiva, integrando los distintos conceptos emergentes, se concluye que el TT implica una oportunidad para conciliar tanto la vida laboral, familiar, como personal.

Lo que en un principio el TT, que partió como producto de una disposición de la empresa empleadora, para asegurar la operación de la misma, no vislumbra como posible derivada el impacto a nivel familiar de esta medida, por la escasa o nula experiencia de las trabajadoras para su afrontamiento, unido a un deterioro emocional de índole personal, manifestada por un menoscabo de la autoestima, por cuestionamiento de desempeño y agravado por la percepción de aislamiento social.

Sin embargo, la capacidad de resiliencia de las de las entrevistadas, denotada en cómo van ajustando la conciliación de los diferentes roles, las lleva a ejercitar acciones/interacciones, procesos mitigadores a la sobreexigencia expuesta, movilizandoo conceptos como: organización, establecimiento de códigos familiares, distribución de tareas domésticas, adecuación de espacios físicos en el hogar, cómo también establecer límites entre roles para su autocuidado personal, familiar y desempeño laboral.

A pesar de las circunstancias contextuales que obligó la emergencia sanitaria, se aprecia que la modalidad del TT llegó para quedarse, hecho donde cobra validez y pertinencia el estudio a fin de abrir el debate considerando el conocimiento que surge de la presente investigación y puedan tomarse las medidas preventivas para conseguir los objetivos productivos, conciliando la vida familiar y personal de las mujeres madres trabajadoras.

Una de las limitaciones del presente estudio, fue el tiempo limitado para realizarlo, enmarcado en desarrollar una tesis de grado, por lo que sería interesante en un próximo estudio, realizar un seguimiento de carácter longitudinal, que de cuenta del proceso de

adaptación completo para profundizar el fenómeno central de la codificación selectiva. Además, otra de las limitaciones de este estudio, es el contexto en el cual está enmarcado, que no nos permitió realizar entrevistas de manera presencial, pero que al mismo tiempo nos facilitó la observación del comportamiento y vivencia real del nuevo escenario de las entrevistadas, realizando sus trabajos bajo la modalidad virtual, desde sus casas, con sus hijos, y todos aquellas variables de las cuales pudimos ser testigos.

El presente estudio entrega información relevante sobre el nuevo contexto laboral y humano en el que estamos inmersos, configurado por la pandemia covid-19, pero sin duda queda mucho por seguir ahondando a fin de generar conocimiento que contribuya al mejoramiento de la salud mental y calidad de vida de las madres trabajadoras.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, M. (2005). Descripción de la dinámica interna de las familias monoparentales, simultáneas, extendidas y compuestas del municipio de Medellín, vinculadas al proyecto de prevención temprana de la agresión. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 3(1), 153-179. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-715X2005000100007
- Biblioteca del Congreso Nacional (2020) LEY NÚM. 21.220 Modifica el código de trabajo en materia de trabajo a distancia, Santiago de Chile, 26 de Marzo 2020, Recuperado de [LEY-21220 26-MAR-2020 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL](#)
- Caamaño Rojo, E. (2010). El teletrabajo como una alternativa para promover y facilitar la conciliación de responsabilidades laborales y familiares. *Revista de derecho (Valparaíso)*, (35), 79-105. PÁGINA 103.
- .
- Campo-Redondo, M., y Reverol, C. L. (2009). La teoría fundamentada en el estudio empírico de las representaciones sociales: un caso sobre el rol orientador del docente. *Opción*, 25(60), 41-54.
- Colegio de Psicólogos de Chile (1999). *Código de Ética Profesional*. Disponible en http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/232/descargas/CODIGO-DE-ETICA-PROFESIONAL_psicolog%C3%ADa-VIGENTE.pdf
- Daza, F., y Bilbao, J. (1997). NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. *Editorial INSHT, España*.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., y Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572013000300009&script=sci_arttext

- Gasteiz, V. (1995). *Transformaciones en el Papel social de las Mujeres: Análisis cualitativo en Euskadi*. Disponible en https://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_informes/es_emakunde/adjuntos/informe.10.transformaciones.papel.social.mujeres.cas.pdf
- Godoy, R. A. R. (2015). El teletrabajo: Hacia una nueva forma de trabajo en Chile. *Revista de derecho y ciencias penales: Ciencias Sociales y Políticas*, (21), 2.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: McGraw – Hill/Interamericana Editores.
- Krause, M. (1995). La investigación cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos. *Revista temas de educación n° 7*, pp. 19-40.
- Labra Todorovich, M. A., y González Cortes, M. A. (2007). Teletrabajo en Chile: una oportunidad hacia el *bicentenario*.
- Lampert, M., y Poblete, M. (2018). Efectos positivos y negativos del teletrabajo sobre la salud. In Biblioteca del Congreso Nacional de Chile/BCN (Vol. 117515, pp. 1-9).
- López, N. W., Pérez-Simon, M. C., Nagham-Ngwessitcheu, E. G., y Vázquez-Ubago, M. (2014). Teletrabajo, un enfoque desde la perspectiva de la salud laboral. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 60(236), 587-599.
- Martínez, M. D. C. M. (2009). Género y conciliación de la vida familiar y laboral: un análisis psicosocial (Vol. 7). EDITUM.
- Ministerio de Salud MINSAL (2013). *Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales*. Santiago: Gobierno de Chile. Disponible en: <https://www.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>
- Mutual de Seguridad (2020) Informe Estudio Trabajar en Tiempo de Crisis. Mutual de Seguridad CADEM, Disponible en:

https://www.pauta.cl/pauta/site/docs/20200513/20200513203652/trabajo_en_tiempos_de_crisis_estudio_mutual_de_seguridad_y_cadem.pdf

- Olabuénaga, J. I. R. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa* (Vol. 15). Universidad de Deusto.
- Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. *Revista de estudios sociales*, (18), 89-96. Disponible en: <https://revistas.uniandes.edu.co/doi/pdf/10.7440/res18.2004.08>
- Páramo, D. (2015). La teoría fundamentada (Grounded Theory), metodología cualitativa de investigación científica. *Pensamiento & Gestión*, (39), 1-7. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762015000200001&script=sci_arttext&tlng=pt
- Peiró, J., y Soler, A. (2020). *El impulso al teletrabajo durante el COVID-19 y los retos que plantea*. Ivie y Universidad de Valencia, 2.
- Peters, P., Den Dulk, L., & Van der Lippe, T. (2009). The effects of time-spatial flexibility and new working conditions on employees' work-life balance: The Dutch case. *Community, Work & Family*, 12(3), 279-297.
- Prato, M. G. (2011). Abordaje de la Investigación Cualitativa a través de la Teoría Fundamentada en los Datos. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 2(6), 79-86.
- Pestana, J. V. (2007). *Aspectos complejos del tiempo libre y el sí mismo. Una investigación a partir de ejercicios teatrales*. Universitat de Barcelona.
- Ramos, E. (2008). Doble presencia: salud y prevención. *Clave Sindical*, 5(1), 16-18. Disponible en: <https://www.um.es/siegum/publicaciones/autores/documentos/Doble-presencia.pdf>
- Randstad Chile (2020) Estudio teletrabajo, planes de retorno y nuevos perfiles laborales. Disponible en: <https://www.randstad.cl/clientes/descargables-t360/teletrabajo-planes-de-retorno-y-nuevos-perfiles-laborales.pdf>

- Richaud, M. C. (2007). La ética en la investigación psicológica. *Enfoques*, 19(1-2), 5-18.
- Sánchez, C. P., y Mozo, A. M. G. (2009) Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar Telework and daily life: Its pros and cons for work-life balance. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/537/53712929004.pdf>
- Senado de Chile (2020) Noticia: Cuidado de la maternidad y reinserción laboral: demandan política integral, 9 de Octubre, 2020. Disponible en: <https://www.senado.cl/cuidado-de-la-maternidad-y-reinsercion-laboral-demandan-politica/senado/2020-10-09/174420.html>
- Superintendencia de Seguridad Social SUSESO (2019) Panorama Mensual Seguridad y Salud en el Trabajo: Riesgo psicosocial en Chile. Resultados de la aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 (2018), Coyuntura en Seguridad y Salud en el Trabajo. Diciembre, 2019 Santiago. Disponible en: https://www.suseso.cl/607/articles-582169_archivo_01.pdf
- Strauss, A., y Corbin, J. (2016). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Universidad de Antioquia.
- Tavares, A. I. (2017). Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare*, 3(2), 30. Disponible en <http://www.sciedupress.com/journal/index.php/ijh/article/view/11308/729>

IX. ANEXOS

ANEXO 1: PAUTA DE ENTREVISTA UTILIZADA

1. ¿Cómo considera que ha sido su proceso de adaptación a esta modalidad laboral?
2. ¿Cómo evalúa que ha sido su desempeño en la modalidad de TT?
3. ¿Qué aspectos del TT considera que sería bueno mantener en el tiempo?
4. ¿Cuáles considera que son las principales diferencias entre ambas modalidades de trabajo?
5. En cuanto a lo laboral ¿Encuentra aspectos negativos en la modalidad del TT?
6. ¿Ha percibido que el TT ha modificado la dinámica familiar? ¿En qué lo nota?
7. ¿Cómo era su vida personal cuando desempeñaba presencialmente las funciones laborales?
8. ¿Cómo ha sido su vida personal desde la implementación del TT?
9. ¿Consideras que has podido conciliar satisfactoriamente la vida personal, laboral y familiar en el contexto de TT?
10. ¿Cuáles consideras que han sido las principales dificultades que has debido abordar en este proceso?
11. ¿Sientes que los roles de crianza y labores domésticas asociados culturalmente a la mujer perpetúan o cambian? ¿Porqué?
12. ¿Qué condiciones de TT tendrían que reunirse para que la conciliación entre vida laboral, personal y familiar sea exitosa?

ANEXO 2: ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Teletrabajo: una aproximación a la percepción de la experiencia de madres trabajadoras en modalidad online desde la dimensión personal, laboral y familiar.

Usted ha sido invitada a participar en este estudio, cuyo objetivo es explorar la percepción que tienen las madres de la experiencia de realizar teletrabajo en tres ámbitos: personal, familiar y laboral. Su participación en el estudio será presentado como Tesis para el grado de Psicólogo/a Organizacional en la Universidad UNIACC del los siguientes alumnos/as: María José Fernández P, Rosa Vargas S, Manuel Ramírez F y Marcos Rojas P.

Si Ud. acepta participar en el estudio, la contactaremos para una entrevista donde se abordarán temáticas como: percepción, experiencia, conciliación de la modalidad de teletrabajo; entre los meses de Octubre y Noviembre 2020.

Su participación en este estudio es **voluntaria**, es decir, usted puede decidir participar o no.

Si decide participar, y luego cambia de opinión, tendrá **la libertad de retirarse** en cualquier momento de la entrevista.

En general, su participación en el estudio no conlleva riesgos, al contrario, su aporte contribuirá con insumos para la discusión sobre las condiciones propicias para una buena conciliación entre la vida personal, familiar y laboral en el contexto del teletrabajo.

La entrevista será grabada, y se realizará via online a través de la plataforma zoom.

La información que se obtenga de las entrevistas, **será manejada en forma confidencial**, y ninguna información personal será revelada a personas ajenas al estudio.

La información obtenida en el presente estudio, podría formar parte de presentaciones en reuniones y revistas científicas, y podría ser usada en nuevos estudios. En estas instancias la información será presentada de manera que se mantenga la confidencialidad de la información, no individualizándose a los participantes.

Si usted quiere más información puede comunicarse con responsables del estudio al fono 962485803 Marcos Rojas / 967277277 Manuel Ramírez / 982051415 María José Fernández / 964422580 Rosa Vargas o escribirle a la Profesora Guía, Sra. Paula Meneses Bustos, de la Escuela de Psicología de la UNIACC al correo electrónico: paula.meneses@uniacc.edu

Dejo constancia que he leído la información mencionada en esta página, que he tenido la oportunidad de hacer preguntas, las que fueron respondidas de manera satisfactoria para mí. Asimismo, apruebo el uso de registros digitales escritos y audiovisuales respecto de la información que entregue. He firmado dos copias de este documento, **una de ellas queda en poder del investigador** y –la otra- la conservo en mi poder.

Acepto participar en este estudio.

Nombre del Participante

Firma

----/----/----

Fecha