

**UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA**



**Caracterización de Teletrabajadores en empresas de la
Región Metropolitana de Santiago de Chile:
condiciones de trabajo, conciliación trabajo-familia y
factores de riesgo psicosocial.**

GIOVANNI PAOLO OLIVARES PÉNDOLA

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN SALUD PÚBLICA

PROFESOR GUIA DE TESIS: DR. ÓSCAR ARTEAGA HERRERA.

CO- DIRECTOR: DR. EDUARDO CERDA DÍAZ.

Santiago, ABRIL 2021

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, José y Lelia, por su infinito apoyo y cariño, por ser ejemplo de perseverancia y pilar fundamental en cada uno de mis proyectos personales y profesionales.

A mis hermanos y familia, siempre presentes en mis pasos de vida, aliviando de una u otro forma las cargas del camino. A mi Ata, por su cariño desde el cielo.

A Óscar Arteaga Herrera, excelente profesor guía, profesional y persona, por sus consejos y dedicación en el proceso, a pesar del recorrido pedregoso con un estallido social y pandemia de por medio en el que desarrollamos esta tesis, por el apoyo y su experiencia compartida, un verdadero honor haber sido acompañado en este proceso de aprendizaje.

A Eduardo Cerda Díaz, co - tutor, profesor y colega, que desde pregrado me ha ido acompañando en mi desarrollo profesional y personal, gracias por todos los consejos y experiencia transmitida, tiempo dedicado y por alentarme siempre a ser cada día mejor y seguir cumpliendo metas.

A las empresas participantes, sus teletrabajadores y teletrabajadoras por confiar en mi propuesta, al Departamento de Kinesiología de la Universidad de Chile y a la Escuela de Kinesiología de la Universidad de Los Andes por su apoyo en mi desarrollo académico.

A mis colegas Carolina, Álvaro, Victoria, Liz, Leonidas y Marcela donde pude encontrar amistad y apoyo constante, tanto dentro como fuera del ambiente laboral, factor clave para avanzar en los desafíos que implica trabajar y estudiar durante este proceso, para no decaer y siempre seguir adelante.

Mi humilde homenaje al profesor Jorge Rodríguez (Q.E.P.D), gran estadístico de la Escuela de Salud Pública, por su entrega desinteresada y enseñanza incomparable, quien me alentó a postular y seguir en este camino de la Salud pública.

A mis amigos y amigas de hoy y siempre, y a los que nacieron en este camino, por soportarme y apoyarme, alentándome cuando ya el cansancio era mayor y celebrando juntos los triunfos, que hicieron sin duda más fácil este desafío académico.

Resumen

Título: Caracterización de Teletrabajadores en empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile: condiciones de trabajo, conciliación trabajo-familia y factores de riesgo psicosocial.

Antecedentes: En la actualidad, el Teletrabajo es una realidad que va en aumento debido a la naturaleza de sus procesos y a los beneficios que representa para las personas y la organización. Ante un aumento sostenido en la cantidad de empresas que desde antes de la pandemia COVID-19 venían ofreciendo Teletrabajo, se hace necesario conocer en mayor profundidad cómo está operando esta forma de trabajar en nuestro país. Esto puede permitir ir construyendo bases que posibiliten, a la vez, un constante análisis de las condiciones de ejecución de esta modalidad, así como mejoras en su funcionamiento, permitiendo gestionar temas de seguridad y salud en el trabajo de forma adecuada al contexto.

Objetivo del proyecto: Caracterizar las condiciones de trabajo, factores de la conciliación trabajo-familia y factores de riesgo psicosociales de trabajadores y trabajadoras bajo la modalidad de Teletrabajo en empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile.

Métodos: Se realizó un estudio descriptivo, de tipo transversal. La muestra de teletrabajadores y teletrabajadoras (TTs) se obtuvo y seleccionó de manera intencionada en base a la selección por conveniencia de empresas del rubro servicio de la Región Metropolitana de Santiago con sistema de teletrabajo y aceptaran participar voluntariamente. Calculada para un tamaño muestral pertinente, con error de 0,05 ($e=5\%$) y variabilidad de 0,5 ($p=0,5$) con estimación de proporción, en base a tamaño poblacional conocido, que cumpliera con criterios de inclusión en base al protocolo aprobado por el comité de ética de Facultad de Medicina de la Universidad de Chile. Se alcanzó un total de 101 participantes, quienes respondieron completamente cuestionarios en plataforma digital, a fin de analizar cuatro variables de estudio: características socio-laborales y de la tarea, condiciones de trabajo, factores de conciliación trabajo-familia y factores psicosociales, los cuales constituyen la muestra final con una tasa de respuesta del 77%.

Principales Resultados:

En las empresas analizadas del rubro servicio destacan cuatro áreas con modalidad de teletrabajo, los TTs son jóvenes, 70,3% entre 25 y 44 años, la mayoría solteros/as, con hijos y un nivel educacional alto, siendo estos los jefes/as de hogar. La mayoría optaron voluntariamente a teletrabajar, con contrato de trabajo indefinido (100%) y pertenecen a sindicato (69,3%). Un 72,3% realiza sólo una vez por semana teletrabajo y 67,3% llevan con teletrabajo entre 6 meses y 2 años. La supervisión mayoritariamente es en base a cumplimiento de objetivos, con modalidad flexible pero con horario continuo. De las condiciones de trabajo, un 96% realizan teletrabajo desde su casa, tener computador e internet es primordial, pero un 68,3% de estos no son provistos por la empresa, así como tampoco mobiliario y elementos de escritorio. De los factores ergonómicos, mantener posturas incómodas y pausas laborales breves es prevalente, y en los factores ambientales (ruido, iluminación y temperatura) no se identifican mayores conflictos. Del factor conflicto trabajo familia, se reportan mayores conflictos relacionados con las experiencias de trabajo que interfieren con la familia (TIF), por sobre las experiencias de vida privada familiar que interfieren con el trabajo (FIT). Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre mujeres y hombre en las dimensiones: “perder tiempo para encontrarse con amigos a causa del trabajo” y “perder energía para hacer cosas con la familia a causa del trabajo”. De los factores psicosociales, en sus cinco dimensiones: control y autonomía, apoyo social, estructura de trabajo, demandas psicológicas y reconocimiento y promoción, se presentan de manera positiva y contribuyen al desarrollo del teletrabajo. Por último, se encontraron diferencias estadísticamente significativas en la presencia de factores conciliación trabajo familia en su asociación con factores psicosociales, todas correspondientes a la dimensión TIF.

Conclusiones:

El presente estudio descriptivo, evidencia la realidad en una muestra de teletrabajadores y teletrabajadoras en cuanto a sus condiciones de trabajo previo a la pandemia COVID 19, en donde se observan falencias que pueden afectar la salud y seguridad de las personas que lo ejecutan. De los factores de conciliación de trabajo familia, cobran especial importancia aquellos

relacionados con la dimensión “experiencias de trabajo que interfieren con la familia” (TIF). Los factores psicosociales, se presentan como factores positivos o protectores en el desarrollo del Teletrabajo, a excepción de algunas categorías. Se espera que con la promulgación de la ley N° 21.220 en marzo del año 2020, que establece un marco para el ejercicio de Teletrabajo en el país, estas condiciones analizadas mejoren progresivamente. En este sentido, la salud ocupacional se torna un actor clave en las transformaciones que se están llevando a cabo en este ámbito laboral, tanto en la esfera de la prevención, intervención, promoción y vigilancia de entornos laborales que permitan el desarrollo en forma segura, eficiente e integral de esta modalidad de trabajo.

Palabras clave: Teletrabajo, Conciliación Trabajo Familia, Factores Psicosociales, Salud Ocupacional.

Índice de Contenidos.

I.	Introducción.....	8
II.	Marco Teórico.	12
2.1	Conceptualización del Teletrabajo.	14
2.2	Implicancias del teletrabajo.	17
2.3	Sector laboral en Teletrabajo, Condiciones de trabajo y su evaluación.	20
2.4.	Teletrabajo y Conciliación trabajo-familia.	24
2.5	Factores Psicosociales en el Teletrabajo.	29
III.	Objetivos.	32
3.1	Objetivo general.	32
3.2	Objetivos específicos.	32
IV.	Métodos.	33
4.1	Tipo de estudio:.....	33
4.2	Población y muestra:.....	33
4.3	Criterios de inclusión y exclusión:	35
4.4.	Variables en estudio.	35
4.5.	Recolección y análisis de la información.	37
4.6	Aspectos éticos.	39
4.7	Análisis de datos.	40
V.	Resultados.	41
5.1.1	Descripción de perfil de empresas y muestra de estudio.	41
5.1.2	Antecedentes personales y sociales de teletrabajadores y teletrabajadoras.	42
5.1.3	Antecedentes laborales: Condiciones de empleo y condiciones de trabajo.	44
5.2	Factores de conciliación trabajo-familia.	54
5.3	Factores psicosociales.	57
5.4	Asociación entre factores de conciliación trabajo-familia y factores psicosociales.....	62
VI.	Discusión.	81
VII.	Conclusiones.	97
VIII.	Limitaciones y proyecciones.	103

IX. Referencias Bibliográficas.	105
X. Anexos.	114
10.1 Anexo 1: Carta Aceptación voluntaria participación empresas.	114
10.2 Anexo 2: Certificado aprobación comité de magister de salud pública.	116
10.3 Anexo 3: Acta Aprobación Comité de Ética.	118
10.4 Anexo 4: Consentimiento informado	121
10.5 Anexo 5: Cuestionarios Teletrabajadores formato Google Docs.	124
10.6 Anexo 6: Resultados en extenso.	147
10.6.1 Antecedentes personales y sociales de teletrabajadores y teletrabajadoras.	147
10.6.2 Antecedentes laborales: Condiciones de empleo y condiciones de trabajo.	148
10.6.3 Factores de conciliación trabajo-familia.	152
10.6.4 Factores psicosociales.	156

I. Introducción.

Con el avance de las nuevas tecnologías, el modo de trabajar también ha ido evolucionando. En el contexto de esta evolución, el término “Teletrabajo” comienza a aparecer en la década de los años setenta, cuando Jack M. Nilles acuña el término “telecommuting” (Brînzea, V., Searâ, C., 2017).

Inicialmente, la modalidad de Teletrabajo se asoció a aquel realizado por los empleados durante horas remuneradas en un lugar de trabajo fijo alternativo (principalmente el hogar o una oficina satélite ubicada cerca del lugar de origen), aprobado por el empleador. El objetivo inicial de este tipo de trabajo fue disminuir la carga individual (estrés, fatiga, etc.) y colectiva (congestión, contaminación del aire, etc.) del desplazamiento diario.

A pesar de que ya han pasado cerca de cincuenta años desde la instauración de esta forma de trabajo, aún no existe consenso para una única definición de Teletrabajo. La mayoría de los estudios realizados se han enfocado en analizar el nivel organizacional, de productividad, costos y/o uso de tecnologías bajo esta modalidad de trabajo (Gallardo & Whitacre, 2018; López, N. et al., 2014). Son pocos los estudios que analicen el impacto (positivo o negativo) que pueden tener las condiciones de trabajo sobre la calidad de vida de los teletrabajadores (Aguilera, A. et al, 2016; Brînzea,V.,Searâ, C., 2017).

En la actualidad, el Teletrabajo es una realidad que va en aumento tanto en Chile como en Latinoamérica debido a la naturaleza de los procesos que esta modalidad implica y a los beneficios que el Teletrabajo representa para las personas y la organización, siendo uno de sus principales objetivos generar mayor empleo y menos costos. La evidencia científica posiciona el Teletrabajo como un sistema de transformación en la organización del trabajo en las empresas, pero como es relativamente nuevo, la mayoría de los países sólo cuenta con una incipiente recopilación de estadísticas sobre este. Este mismo panorama se produce en Chile, lo cual explica que los datos nacionales todavía no tengan una base sólida (CEPAL, 2012; González, R.R. 2010; Martínez-Cárdenas,B. Cote-Rangel, Dueñas, Camacho-Ramírez, 2017; Rau,T 2012).

Sin embargo, esta modalidad de trabajo no está exenta de nuevos desafíos en su implementación: cómo administrar los procesos de los empleados que no están físicamente en la empresa, hacerse cargo de la interacción y la autonomía laboral, uso adecuado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), entregar apoyo y herramientas apropiados, carga laboral prolongada y conciliación trabajo -familia entre otros, que están generando nuevos impactos en la salud y seguridad en las personas. (Bonilla Prieto, L. A. et al., 2014 ; Wojcak, E. et al., 2016).

En el contexto determinado por la pandemia de COVID-19, el Teletrabajo ha tenido un desarrollo sin precedentes, pues ha permitido compatibilizar la protección frente a la pandemia con el mantenimiento de las actividades productivas (Peiró y Soler, 2020). En efecto, debido a que la modalidad atenúa el impacto de las medidas de contención de la expansión de la epidemia, varios países han tomado medidas legales o administrativas para su fomento (CEPAL y OIT, 2020). La proporción de trabajo que puede realizarse a distancia, sin embargo, puede variar entre países debido a varias razones: i) características de las ocupaciones, muchas de las cuales requieren presencia personal en el lugar de trabajo; ii) características de la estructura productiva que varía entre los países; iii) existencia de una proporción importante de sector informal en el mercado laboral, donde el teletrabajo no es una opción real; iv) nivel de infraestructura tecnológica, el acceso a esta tecnología y proporción de trabajadores con competencias digitales necesarias (Weller, 2020).

Ante un aumento sostenido en la cantidad de empresas que desde antes de la irrupción de la pandemia de COVID-19 venían ofreciendo Teletrabajo y los beneficios que éste podría tener para empresas y trabajadores y trabajadoras, se hace necesario conocer en mayor profundidad cómo está operando esta forma de trabajar en nuestro país. Esto puede permitir ir construyendo bases que posibiliten, a la vez, un constante análisis de las condiciones de ejecución de esta modalidad, así como mejoras en su funcionamiento, permitiendo gestionar temas de seguridad y salud en el trabajo de forma adecuada al contexto (Aguilera, A. et al, 2016; Castillo Pérez, V. et al. 2017; Grzywacz, J. G., Casey, P. R., & Jones, F. A. 2007; Suárez, A. 2017).

Es un hecho que este fenómeno multidimensional del Teletrabajo está cada día más presente, por lo que para comprenderlo, su estudio debe ser abarcado de manera interdisciplinaria, incluyendo sus implicancias organizacionales, sociales, sanitarias y ambientales entre otros. De este modo, la Salud Ocupacional tiene el desafío de abordar esta forma de trabajo de manera integral, entendiendo sus diferencias con el modelo tradicional de trabajo, y los alcances en base a la interacción que el trabajador tiene con ambientes y entornos de trabajo distintos a la empresa de origen, y con ello las nuevas y diversas demandas que surgen bajo esta modalidad (Bonilla Prieto L. A. et al., 2014; Cataño, S. , Gómez, N. 2014; López et al., 2014).

De esta forma, se observa que el contexto laboral del teletrabajador/a está influenciado por múltiples factores, con una especial relevancia la relación teletrabajador/a – organización del trabajo (sobre todo en sus dimensiones cantidad de trabajo y tiempo de duración de la jornada laboral). Estos factores asociados a la exigencia de trabajo pueden ocasionar consecuencias negativas, las cuales se han reportado como sentimientos de soledad, preocupación e irritabilidad en el desarrollo de sus actividades entre otras. (Gómez, S., y cols. 2020).

En este entorno de trabajo es donde el “tecnoestrés” se hace presente, en la esfera de los factores de carga mental y riesgos psicosociales, así como también el sedentarismo y alteraciones de hábitos alimenticios saludables en la esfera de los factores de riesgo para la salud física, considerando a su vez los riesgos visuales y músculo-esqueléticos asociado al uso indiscriminado de TIC (Boell, Cecez-Kecmanovic, & Campbell, 2016; de Vries, Tummers, & Bekkers, 2019).

Es en este escenario laboral, en que surge un nuevo desafío para la Seguridad y Salud Ocupacional (SSO), en donde es clave participar de un trabajo interdisciplinario en base a las demandas que presenta esta nueva forma de trabajo y marchar paralelamente en la óptima implementación y su vigilancia. En efecto, dentro de los lineamientos estratégicos para investigación e innovación de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO - ordenanza 626), se exhorta a generar propuestas que permitan identificar, mediar, abordar y prevenir factores de riesgo ocupacional en la problemática

del impacto del Teletrabajo sobre los accidentes y enfermedades del trabajo (Aguilera, A. et al, 2016; Bonilla Prieto, L. A. et al., 2014; CEPAL, 2012; Dirección del Trabajo, 2011).

En el contexto recién señalado, surgió la pregunta de cómo se caracterizan las condiciones de trabajo de teletrabajadores/as en empresas nacionales y cuáles son los factores de conciliación trabajo familia y de riesgo psicosocial más relevantes que están presentes en los/as teletrabajadores/as en grandes empresas de la Región Metropolitana.

Con esta pregunta como motivación para el desarrollo del presente estudio, de naturaleza exploratoria, se planteó como objetivo caracterizar las condiciones de trabajo, factores de la conciliación trabajo-familia y factores de riesgo psicosociales de trabajadores y trabajadoras bajo la modalidad de Teletrabajo en dos empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile entre los meses de Enero a Marzo del año 2020.

II. Marco Teórico.

La evidencia científica describe que resulta complejo recopilar estadísticas precisas sobre el Teletrabajo en los países industrializados, puesto que, por una parte, no existe una definición común y, por otro lado, se observa un claro déficit de datos cuantitativos y cualitativos sobre el tema, que dificulta abarcar esta temática, problemática a la que no escapa la realidad nacional (CEPAL, 2012; ILO, 2016).

La mayoría de los estudios sólo toman en cuenta el Teletrabajo formal (basado en acuerdos contractuales con el empleador), lo cual es una limitación, debido a que algunos estudios sugieren que el Teletrabajo informal (es decir, arreglos informales entre el empleador y el empleado que no se rigen por un contrato laboral) tiene una magnitud considerable en este ámbito. Las diferencias con respecto a la definición del Teletrabajo y sus diferentes aristas implican múltiples factores a considerar, como por ejemplo, que sea formal/informal, tiempo completo/parcial, con turnos, etc. (de Graaff & Rietveld, 2007; Montreuil, S. & Lippel, K. 2003; Noonan, M. M. C., & Glass, J. L. J., 2012; Paridon, H., & Hupke, M., 2009).

En la década de los años noventa en Chile los incipientes esfuerzos por estudiar el fenómeno del Teletrabajo, comenzaron con la aplicación de un módulo dentro de la Encuesta Nacional de Empleo del Instituto Nacional de Estadística (INE) en el año 1997. En el año 2000 se repitió este levantamiento de datos con un módulo modificado, pero sólo en la Región Metropolitana, que, lamentablemente no se volvió a aplicar posteriormente. En tanto, en el 2003 la encuesta CASEN incluyó la alternativa “Teletrabajo” como alternativa de respuesta a la pregunta: “¿Dónde realiza la actividad o dónde se ubica el negocio, oficina o empresa en la cual trabaja?”.

Si bien sólo un total de 3.639 personas reportaron dedicarse al teletrabajo en 2003, la cifra se duplica hacia el año 2006, llegando a los 6.406 teletrabajadores, lo que evidenciaba un rápido crecimiento de la modalidad de Teletrabajo en el mercado laboral chileno (CEPAL, 2012).

En estos últimos años, se ha instaurado la discusión sobre el Teletrabajo y las implicancias que este pudiese tener en las distintas organizaciones, públicas o privadas, pero aún es poco lo que se ha avanzado sobre el tema. En efecto, no se dispone de una guía de implementación de teletrabajo a nivel nacional, y sólo del pasado mes de marzo del año 2020 se cuenta con una legislación que regula el Teletrabajo en Chile, legislación que estuvo dormida años en la Cámara del Senado de Chile (DIPRES, 2018; González, R.R. 2010; Ley N° 21220, 2020).

Al día de hoy, son varias las iniciativas públicas y privadas que buscan incentivar la realización de labores fuera de las dependencias institucionales, mediante la utilización de medios informáticos dispuestos por el servicio público o las empresas respectivas. Sin embargo, esto implica un desafío organizacional, administrativo y legal, para cumplir con ciertos requerimientos individuales y de la organización, los cuales no están del todo claros y muchas veces resultan desconocidos para las personas e instituciones implicadas (DIPRES, 2018; Montreuil, S., & Lippel, K., 2003; Robertson, M.M. et al., 2012).

Es así, que se hace necesario aportar con mayor cantidad de estudios que den cuenta de la situación del Teletrabajo en empresas chilenas y que permitan tomar decisiones en base a la evidencia. Contar con dicha evidencia representaría insumos valiosos y necesarios para las nuevas propuestas de regulación de trabajo a distancia y Teletrabajo del actual gobierno, para avanzar en aspectos legales, organizacionales, teniendo en cuentas las implicancias y consecuencias que esta modalidad de trabajo en los trabajadores y trabajadoras.

El presente capítulo de Marco Teórico se ha estructurado cinco ejes temáticos, partiendo por la presentación del concepto de Teletrabajo a nivel internacional y nacional. Luego se abordan las implicancias del Teletrabajo y cómo este se contextualiza en algunos sectores laborales prevalentes, así como su relación con las condiciones de trabajo en estos sectores. Por último, el capítulo ofrece un análisis de la temática conciliación trabajo – familia y factores psicosociales, y los desafíos que conlleva esta nueva dinámica en las condiciones laborales bajo la modalidad de Teletrabajo en condiciones

normales de trabajo, presentando criterios y métodos de evaluación que permiten caracterizar estas variables.

2.1 Conceptualización del Teletrabajo.

En la literatura internacional, el concepto de Teletrabajo se puede encontrar bajo diversas formas y modalidades, por ejemplo, trabajo virtual, trabajo remoto, trabajo flexible y trabajo a distancia entre otros. Estas modalidades tienen similitudes y diferencias en relación al contexto y cultura al momento de analizar su conceptualización, pero todas persiguen un objetivo en común: descentralización y flexibilidad laboral (Wojcak, E. et al., 2016).

En la actualidad, este concepto se ha sociabilizado cada vez más y las personas lo han comenzado a utilizar con mayor familiaridad. Si se revisa su etimología básica, este concepto se forma de dos palabras, “tele” que quiere decir “distancia” y “trabajo”, que tiene un origen latín proveniente de *tripaliare*, que deriva de *tripalium* (tres palos). Este último era un instrumento de tortura, un yugo, asociado a la realización continua de actividad física y cognitiva. Por lo tanto, el término de teletrabajo, en su origen, hace referencia a la ejecución continua de actividad física o intelectual, con la característica esencial que esta es realizada a distancia (Suárez, A. 2017).

En las primeras publicaciones relacionadas con el Teletrabajo (década de los 70's y 80's) se establecía este tipo de trabajo como una alternativa para realizarlo desde el hogar, proyectando que hasta la mitad de la fuerza laboral adoptaría esta modalidad al alcanzar el año 2000 (Aguilera et al, 2016; Gallardo & Whitacre, 2018). La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el año 1991 definió el Teletrabajo como una actividad que un trabajador realiza fuera del lugar de trabajo, sin contacto físico con sus compañeros, pero con la posibilidad de comunicarse con ellos (Brînzea, V., Searâ, C 2017).

Es importante destacar también, que el Teletrabajo se lleva a cabo en sinergia con un componente esencial, como lo son las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Estas tecnologías permiten que el trabajo se realice desde diferentes lugares, muchas veces a grandes distancias geográficas del lugar donde se necesitan los resultados del trabajo, por lo

general, el Teletrabajo es ejecutado desde los hogares de los trabajadores o trabajadoras (Aguilera, A. et al, 2016; Salazar, C. 2007).

En términos generales, la OIT define al Teletrabajo como un tipo de trabajo que es realizado en un lugar diferente al reconocido como convencional y alejado de las oficinas de trabajo del empleador y, por lo tanto, separando al trabajador del contacto personal con colegas y utilizando las tecnologías de información y comunicación (TIC) para realizar dicha actividad laboral (Dirección del Trabajo, 2011; ILO, 2016).

Por otra parte, la Comisión Europea, define al Teletrabajo como una forma de organizar y realizar el trabajo, a través de la comunicación diferida o directa por medio de las nuevas tecnologías, en el contexto de un contrato / relación laboral, donde el trabajo, que también podría realizarse en las instalaciones del empleador, se lleva a cabo lejos de esos locales de forma regular (Gallardo & Whitacre, 2018; López, N. et al, 2014). Otros autores, como Salazar, describen al Teletrabajo como una *forma flexible de organización del trabajo; que consiste en el desempeño de éste fuera del espacio habitual de trabajo, durante una parte importante de su horario laboral, pudiendo realizarse a tiempo parcial o completo* (Salazar, 2007:89).

El Teletrabajo también se puede clasificar por la cantidad de horas de trabajo ejecutadas a la semana, desde un lugar remoto como el hogar, incluyendo distintos tipos en base a un régimen predeterminado: a) trabajar desde casa una vez por semana, b) trabajar desde casa varios días a la semana, c) teletrabajo a tiempo completo (Wojcak et al., 2016). Esta forma de trabajo se levanta como un alternativa para resolver problemas organizacionales, sociales y ambientales entre otros, promoviendo reducir costos, potenciar la inclusión de personas en situación de discapacidad al mundo laboral, así como también reducir la contaminación atmosférica, acústicas y tráfico, sobre todo en áreas urbanas (Aguilera, A. et al, 2016; Castillo Pérez, V. H et al. 2017).

A las definiciones previas, la Guía Británica para el Teletrabajo, agrega que el desarrollo de esta modalidad se realiza en el contexto de una relación contractual o laboral entre El Teletrabajo también se puede clasificar por la

cantidad de horas de trabajo ejecutadas a la semana, desde un lugar remoto como el hogar, incluyendo distintos tipos en base a un régimen predeterminado: a) trabajar desde casa una vez por semana, b) trabajar desde casa varios días a la semana, c) teletrabajo a tiempo completo (Wojcak et al., 2016). Esta forma de trabajo se levanta como un alternativa para resolver problemas organizacionales, sociales y ambientales entre otros, promoviendo reducir costos, potenciar la inclusión de personas en situación de discapacidad al mundo laboral, así como también reducir la contaminación atmosférica, acústicas y tráfico, sobre todo en áreas urbanas (Aguilera, A. et al, 2016; Castillo Pérez,V. H et al. 2017).

empleado y empleador. En el Reino Unido, al igual que en Canadá, se incluye el carácter voluntario que tiene este tipo de régimen laboral, por lo cual su adopción es un acuerdo entre empleado y empleador. El autoempleo, generalmente, queda fuera de la definición, pues solo se considera dentro de esta a las personas que trabajan (regularmente o no) desde un lugar fijo situado fuera de las instalaciones de su empleador (DTI, 2003; Montreuil, S., & Lippel, K., 2003).

En Chile, el Teletrabajo se ha entendido como una forma flexible de organización del trabajo; el cual es ejecutado fuera del espacio habitual de trabajo, considerando un tiempo parcial o completo de la jornada laboral del trabajador. Engloba una amplia gama de actividades y requiere el uso frecuente de TIC's para el contacto entre el trabajador y la institución. Además, el Teletrabajo puede ser realizado por cualquier persona, independiente de su género, edad y condición física (DIPRES, 2018; DITRAB, 2001).

En este contexto, la nueva la ley N° 21.220 que regula el trabajo a distancia y teletrabajo, define lo siguiente: *“Es trabajo a distancia aquel en el que el trabajador presta sus servicios, total o parcialmente, desde su domicilio u otro lugar o lugares distintos de los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa”*. Y hace una diferenciación con Teletrabajo, definiéndolo como sigue: *“Se denominará teletrabajo si los servicios son prestados mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones o si tales servicios deben reportarse mediante estos medios”* (Ley N° 21220, 2020).

Asimismo, en esta nueva regulación para Chile, se establece que *“las partes deberán determinar el lugar donde el trabajador prestará los servicios, que podrá ser el domicilio del trabajador u otro sitio determinado. No se considerará trabajo a distancia o teletrabajo si el trabajador presta servicios en lugares designados y habilitados por el empleador, aun cuando se encuentren ubicados fuera de las dependencias de la empresa”* (Ley N° 21220, 2020).

Aunque las definiciones entre países tienen similitudes y diferencias aún, es un hecho que el fenómeno de Teletrabajo está presente en la realidad nacional e internacional, cobrando cada día mayor relevancia en el desarrollo de las nuevas formas de trabajo, lo que implica nuevos y distintos desafíos y alcances que es preciso analizar. En la siguiente sección del presente capítulo de Marco Teórico se analizan las implicancias del teletrabajo.

2.2 Implicancias del teletrabajo.

Los alcances que puede implicar esta forma emergente de trabajo se han asociado a variables de calidad de vida, carga mental, satisfacción laboral, así como también a determinantes que se relacionan con el control del trabajo, flexibilidad laboral, organización laboral, conciliación vida – familia y autonomía entre otros. De este modo, se han descrito consecuencias positivas y negativas entre las implicancias del Teletrabajo en la vida del trabajador (Suárez, A.2017).

La OIT direcciona la comprensión del fenómeno y con la finalidad de abarcar la gran variedad de configuraciones que existen de Teletrabajo, autores como Jessica M. Nicklin abordan al Teletrabajo en base a seis factores: proporción, localización, horario, colaboración, sincronía y autonomía. Según este enfoque, Teletrabajo puede ser tanto un trabajo de medio tiempo como uno de tiempo completo, puede realizarse desde el hogar o en cafeterías; algunos trabajos son más flexibles en términos de horarios y otros más rígidos; otros requieren mínima interacción con colegas de trabajo, mientras que algunos requieren más interacción entre trabajadores (ILO, 2016; Nicklin, J.M., Cerasoli, C.P. 2016) .

En cuanto a la sincronía de las tareas realizadas, éstas pueden ser secuenciales o al unísono. Además, se observa que algunos Teletrabajos poseen alta autonomía mientras que otros tienen autonomía limitada (ILO, 2016; Nicklin, J.M., Cerasoli, C.P. 2016). El Teletrabajo no considera los viajes de negocios, trabajo en múltiples lugares (físicos), trabajos realizados en oficinas del cliente, trabajos que no requieran de presencia virtual o trabajos realizados en forma remota que incluyan a más de un empleado (ILO, 2016).

Cabe mencionar que si bien los estudios, en general, intentan hacer un acercamiento positivo a los modelos de Teletrabajo, no se puede dejar de mencionar que existen aspectos negativos en esta modalidad, los que se relacionan mayormente a consecuencia de variables como los factores organizacionales y psicosociales, por ejemplo, el componente de aislamiento social y profesional, sentido de pertenencia a un grupo y la percepción de amenaza en relación a su avance y desarrollo profesional entre otros (Charalampous, M. et al, 2019).

Teniendo en cuenta todos los componentes que definen el Teletrabajo y las problemáticas que presenta un nuevo contexto laboral, el desarrollo de esta modalidad de trabajo requiere de ciertas competencias laborales, que serán influenciadas por las modalidades con las que las organizaciones generan vínculos, supervisión y apoyo a los teletrabajadores. En este sentido, algunas dimensiones importantes a considerar en el teletrabajador son los contenidos de las tareas que se realizan, de alto contenido cognitivo u otros de naturaleza más operacional o procedimental, así como también los tiempos y formas de dedicación al trabajo (flexibilidad versus estructuración), soporte material y confort de los espacios de teletrabajo, autonomía y la relación con uso de TICs entre otros. Todas estas dimensiones pueden afectar ámbitos como la satisfacción del teletrabajador, bienestar psicosocial y/o estado de salud (Noonan, M. M. C., & Glass, J. L. J.; Suárez, A. 2017; Wojcak, E. et al., 2016).

Si bien el Teletrabajo ha sido estudiado en muchos países, esto no se ha plasmado necesariamente en leyes que lo regulen, principalmente debido a su complejidad inherente. Cabe desatacar que, si bien importa considerar los aportes derivados de las experiencias internacionales, también se reportan la

incidencia de factores culturales que podrían influir tanto en las formas, como en los efectos sobre el desempeño y las personas del Teletrabajo (Allen, Golden, & Shockley, 2015; Bajzikova, Sajgalikova, Wojcak, E. et al, 2016; Cataño, S. , Gómez, N., 2013; CEPAL, 2012; Lari, A. 2012; Martínez-Cárdenas, B. et al., 2017).

El Teletrabajo sigue siendo objeto de promesas como una “nueva” forma de trabajo, debido a las fuertes expectativas sociales asociadas, por ejemplo, aumento del bienestar de los empleados, reducción de la fatiga relacionada con los traslados, ambiente de trabajo menos estresante y un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida familiar. Además, estos potenciales beneficios, no serían sólo para el teletrabajador, sino que también para las empresas, las cuales podrían hacer ahorros considerables a través de menores costos de propiedad y ganancias de productividad (Crawford, J. O., MacCalman, L., & Jackson, C. A., 2011; Robertson, M. M., Schleifer, L. M., & Huang, Y. H., 2012).

Finalmente, tanto del sector público como privado se espera que el teletrabajo a domicilio reduzca los costos sociales de los desplazamientos, debido a una reducción en los costos de transporte, contaminación y congestión urbana, siendo reforzadas estas expectativas por los avances en la tecnología de las comunicaciones remotas y el aumento de las limitaciones medioambientales (Bajzikova, L., Sajgalikova, H., Wojcak, E., & Polakova, M., 2016; de Vries, H., Tummers, L., & Bekkers, V., 2019; González, R.R. 2010; Lari, A. 2012).

Considerando estos alcances descritos, es necesario también dilucidar cómo estos componentes se hacen presente en las condiciones laborales de los trabajadores que se encuentran bajo esta modalidad de teletrabajo y, a la vez, analizar en qué sectores laborales es más relevante y prevalente esta modalidad. Este es el tema de la siguiente sección del presente capítulo de Marco Teórico.

2.3 Sector laboral en Teletrabajo, Condiciones de trabajo y su evaluación.

El Teletrabajo, a pesar de ser una temática emergente y que está en desarrollo en nuestro país, es una realidad que se puede observar en diversos sectores laborales. En efecto esta realidad también se evidencia en Latinoamérica, en países como Colombia, Argentina, México, mostrando un aumento en las tendencias laborales de la población (Castellano et al., 2017; Castillo Pérez, V. H., Corral Chacón, M, 2017; CEPAL, 2012).

El sector donde se ha reportado mayor prevalencia de Teletrabajo, corresponde al sector de servicio, en especial, intermediación financiera y educación. En ambos sectores, la modalidad tiene diferentes características, pues la naturaleza y condiciones en que se desarrolla el Teletrabajo son también distintas. El sector comercio también se observa una presencia de Teletrabajo que va en crecimiento (Aguilera, A. et al, 2016).

Se ha observado que los trabajadores que presentan un alto nivel de capacitación y competencias para trabajar en forma autónoma, tienen más probabilidades de teletrabajar. Por este motivo, los sectores con una alta proporción de estos tipos de trabajadores, como los ya mencionados de intermediación financiera, educación, así como también del área de bienes raíces y gubernamental, tienen en promedio un porcentaje más alto de teletrabajadores (Aguilera, A. et al, 2016; Bonilla Prieto, L.A. et al., 2014). La demanda de estos servicios es diversa, está presente tanto en la pequeña, mediana y gran empresa, así como en el sector público y privado.

La sexta encuesta europea sobre condiciones de trabajo, señala que en aquellos trabajos con profesionales altamente calificados el teletrabajo es más prevalente. En los países de la unión europea la estadística muestra que el 7% del teletrabajo es realizado por cargos de gerencia, mientras que un 13% lo hacen profesionales o técnicos (por ejemplo, estadísticos o agentes financieros). Coincide además con la realidad de Latinoamérica, presentándose con mayor frecuencia en sectores como la educación (12%), servicios financieros y otros (8%) y la administración pública con el 3% de los teletrabajadores (Eurofound, 2017; ILO, 2016; Rau, T. 2012).

Como la dinámica del teletrabajo es relativamente nueva en Latinoamérica, la mayoría de los países incluido Chile, cuentan con básica y escasa estadística sobre la temática, por lo cual, la información es sólo parcial, y no da cuenta de toda la realidad y alcances de esta modalidad de trabajo. Aun así, podemos observar, en base a la evidencia disponible, que la implementación de teletrabajo se observa en mayor medida en las grandes empresas, básicamente porque en este tipo de empresa existe mayor grado de formalización, pautas y procedimientos que cumplir, que permiten guiar de mejor manera la implementación de esta forma de trabajo (Bajzikova, L. et al., 2016; Hynes, M. 2014; ILO, 2016).

En cambio en las pequeñas empresas, donde el trabajo está influenciado por soluciones no formalizadas, los procesos son gestionados en la medida que van surgiendo demandas, sin existir previamente alguna directriz o instrucción que guíe los diferentes procesos; si bien el teletrabajo se implementa de igual forma, esto no ocurre en forma sistematizada como en las grandes empresas (Bajzikova, L. et al., 2016; Castellano et al., 2017; Hynes, M. 2014).

Pero independiente del tamaño de la empresa, las condiciones de trabajo que se pueden estudiar son transversales, entendiéndose estas como el conjunto de factores que constituyen el ambiente laboral. Estos factores incluyen tanto las condiciones del puesto de trabajo y su entorno inmediato, así como la organización de la actividad laboral. Estos ambientes de trabajo pueden presentar factores de riesgo para la salud de los trabajadores cuando ellos no son diseñados y adecuados a él, y también cuando los factores o elementos del trabajo no son controlados adecuadamente, transformándose en riesgos del trabajo (Eraso AB., 2005; MINSAL, 2011).

En Europa los países que presentan las más altas proporciones de teletrabajadores son: Dinamarca, los Países Bajos, Suecia y Luxemburgo. Las condiciones de trabajo de estos teletrabajadores pueden diferir de las de otros trabajadores, sobre todo en lo que respecta a algunos tipos de flexibilidad en el tiempo de trabajo, como por ejemplo: elección de horarios fijos, la autonomía en el horario de trabajo flexible y el horario total. Sin embargo, la discusión

sobre los efectos del teletrabajo radican principalmente al equilibrio trabajo-vida (Eurofound, 2017).

Cabe destacar, en relación al marco normativo nacional, como se mencionó anteriormente Chile posee un retraso en su desarrollo, estableciéndose diferencias importantes con países tales como Colombia, Perú, Reino Unido y Australia, todos los cuales ya han avanzado en el ámbito de la reglamentación legal. En nuestro país, no se avanza a la misma velocidad en el aspecto normativo, tomando en cuenta que recién en noviembre del año 2018 la Cámara de Diputados de Chile aprobó el proyecto de ley que modifica el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia y teletrabajo, y que dos años después la Cámara del Senado le dio celeridad, toda vez que el contexto de emergencia nacional por COVID 19 impuso este proceso, ante los grandes cambios que se requerían por el escenario de trabajo que se estaba implantando sin regulación concreta. (Bonilla Prieto, L.A. et al., 2014; Cataño, S., Gómez, N., 2013; Crawford, J.O. et al., 2011; Dirección del Trabajo, 2011; Montreuil, S., & Lippel, K, 2003; Ley N° 21220, 2020).

En relación con la evaluación de las condiciones de trabajo, consideradas estas como el contexto donde se desarrolla la actividad laboral como ya se ha indicado previamente, esta ha reportado una alta diversidad en el ambiente laboral de los teletrabajadores. Además, se ha observado que los teletrabajadores no presentan protección en materia de seguridad y salud como el resto de trabajadores, siendo las inspecciones en las instalaciones de los trabajadores (siempre y cuando ellos la permitan) muy escasas (Eraso, AB. 2005).

Cada sector presenta condiciones de trabajo distintas para la modalidad de teletrabajo, producto de la naturaleza diversa de los procesos que desarrollan. Dentro de estas condiciones de trabajo al que un trabajador o trabajadora puede estar expuesto, estas pueden abarcan el ambiente físico, químico, biológico y ergonómico en que se desarrolla el trabajo, así como a su organización y ambiente psicosocial, a través de la gestión, control, jerarquía y tareas que llevan a cabo los trabajadores (MINSAL, 2011).

Es en este contexto donde las condiciones de trabajo relacionadas con el tipo de puesto de trabajo, el entorno, la relación de las distintas tareas y la organización, entre otras dimensiones, pueden afectar de diversas formas el desarrollo del trabajo, así como también pueden afectar la salud de los trabajadores y trabajadoras. Debido a esto se hace necesario considerar también los factores psicosociales, los cuales pueden favorecer o perjudicar la actividad realizada, así como también, la relación trabajo – familia y la calidad de vida laboral de las personas (Castillo Pérez, V. H., Corral Chacón, M. 2017).

A fin de abarcar las condiciones de trabajo, el presente estudio se basará en el constructo del Módulo B de la Encuesta Nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras en Chile (ENETS) 2009 – 2010, para estructurar bajo esta mirada la recolección de datos de las condiciones de trabajo (MINSAL, 2011).

Después de analizar cómo los componentes del Teletrabajo se hacen presente en las condiciones de trabajo de los trabajadores que se encuentran bajo esta modalidad y la evaluación de estas condiciones, en la siguiente sección del Marco Teórico se abordan dos temas relacionados entre sí, pero que tienen una particular comportamiento en los teletrabajadores, como lo es la conciliación trabajo-familia y los factores psicosociales en el trabajo, así como también abordar el cómo caracterizar el comportamiento de estos factores.

2.4. Teletrabajo y Conciliación trabajo-familia.

Como se mencionó en la sección anterior, el trabajo en Chile está en un proceso de cambio en lo que respecta a nuevas formas de trabajar, y con ello también se han hecho presente nuevas dificultades en diversos contextos laborales, dentro de los cuales el equilibrio trabajo y familia ha cobrado mayor relevancia. En nuestros días, el concepto de “conciliación trabajo familia” (CTF) según Allen y cols. se entiende como una "forma específica de conflicto entre roles, en el que los roles laborales y familiares son mutuamente discordantes en algún aspecto" (Allen, T. D., Cho, E., & Meier, L. L. 2014: 101).

Esta perspectiva de conflicto de roles laborales y familiares considera sobre todo el tiempo y energía que puede invertir el trabajador o trabajadora en cada una de estas dimensiones, por lo cual, una mayor demanda de uno sobre el otro, puede influir en el desarrollo de un desequilibrio que puede generar insatisfacción, conflictos de roles, incompatibilidad, y consecuencias en la esfera de la salud mental de la población, siendo las enfermedades de salud mental una de las primeras causas de ausentismo laboral, transformándose esta temática en un desafío para la salud pública, y en particular para la salud ocupacional bajo este prisma (Anderson, S. E., Coffey, B. S., & Byerly, R. T, 2002; Astudillo, P. 2017).

El conflicto entre el trabajo y la familia, es un conflicto que surge de los roles de las competencias en los ámbitos laboral y familiar (Jostell, D., Hemlin, S. 2018). Allen y cols. además agregan que *“la transición efectiva de un rol a otro es una forma en que las personas pueden minimizar el conflicto entre el trabajo y la familia”* (Allen et al., 2014:102), es en este escenario que el modelo de flexibilidad considera el Teletrabajo como una forma de equilibrar las demandas del trabajo y la familia (Morganson et al., 2010). En efecto, se ha observado que este CTF es el gran desafío que enfrenta nuestra sociedad y que el Teletrabajo es una alternativa para abordar este (Gálvez, A., Tirado, F., & Alcaraz, J. M. 2019).

El Teletrabajo implica cambios en la estructura temporal-espacial del contexto doméstico, donde se destacan elementos como: actitud hacia la familia, actitud hacia el compromiso laboral y, especialmente, los arreglos materiales. Una de las principales ventajas atribuidas al Teletrabajo es que permite a las personas conciliar la vida laboral y familiar de mejor forma, y es que se han observado diferencias en las percepciones de los trabajadores en cuanto a la CTF bajo este régimen. Los trabajadores y trabajadoras se están sintiendo atraídos por organizaciones que ofrecen Teletrabajo, y es probable que abandonen organizaciones que no les permiten la capacidad de equilibrar sus roles laborales y personales (Gálvez, A. et al., 2019; Morganson et al., 2010).

Esta nueva forma de trabajo que se está instaurando en Chile, a la luz de la experiencia internacional puede significar no sólo una nueva estrategia para organizar el trabajo, sino que también una herramienta que ayude a resolver el problema del equilibrio entre el trabajo y la familia. Además este cambio, podría estar indicando la voluntad de las organizaciones de apoyar a los empleados para abordar la esfera de CTF, y con ello también mejorar la productividad y disminuir días de ausencia laboral entre otros. Es así, que en la medida en que el Teletrabajo indique apoyo organizacional de CTF, este puede tener implicaciones organizacionales positivas (Anderson, S.E. et al., 2002; Gálvez et al., 2019).

Hoy en día, la mujer está cada vez más presente en el mercado laboral, alcanzado una tasa de participación laboral de 48,5 % según el Instituto Nacional de Estadísticas (INE, 2018), la que aún está muy por debajo a la de los hombres que alcanzó una tasa de 71,2% para el año 2017. Asimismo, el INE reportó una tasa de ocupación de 45 % para las mujeres ese mismo año, en tanto que para los hombres una tasa de 66,7 % en igual período (INE, 2018).

Aún observando cifras al alza en cuanto a participación en el mercado laboral, en base a los cambios sociales y culturales que se han ido instaurando en la sociedad actual, y que han repercutido en cambios de la estructura familiar y en la fuerza de trabajo, la tasa de participación laboral de las mujeres chilenas es la más baja de Latinoamérica, lo cual es altamente preocupante y

determinada especialmente por factores como el nivel socioeconómico y educación (OIT, 2018).

El bajo nivel de inserción de la mujer en el mercado laboral se corresponde también a que es este grupo quien invierte gran parte de su tiempo a labores domésticas y/o al cuidado de terceros (hijos y/o personas mayores dependientes), sin la participación efectiva de una pareja. En efecto, según la Encuesta Nacional Sobre Uso del Tiempo del año 2015, se observa que en la categoría trabajo doméstico no remunerado, son las mujeres las que tienen mayor participación que los hombres en el pool de actividades domésticas, presentando diferencias significativas por sexo. Las mujeres participan un 92,8 % en el trabajo doméstico no remunerado en un día tipo en la semana y destinan en promedio 3,99 horas promedio en un día de semana al trabajo doméstico, mientras que los hombres lo hacen en 82,2% con tan sólo 1,91 horas promedio (INE, 2016).

Es así que dentro de la población chilena, las posibilidades para las trabajadoras de insertarse en el mercado laboral en igualdad de condiciones que los hombres siguen siendo difíciles, debido a que las mujeres presentarían mayores conflictos en cuanto al tiempo a utilizar para el trabajo en la ocupación y en el trabajo no remunerado, transformándose en una tensión constante (Figueroa & Urrutia, 2015; INE, 2016). La alternativa del Teletrabajo ante este escenario se torna para algunos con un potencial positivo, observándose que puede influir en la mejora del equilibrio entre la vida laboral y personal, mientras que para otro grupo de trabajadores se torna negativo, relacionándose con un mayor conflicto en la CTF (Boell, S.K. et al., 2016).

El no poder abordar la esfera de la CTF con estrategias adecuadas, puede conllevar a consecuencias que puede influir en los logros profesionales y en la calidad de la vida familiar de hombres y mujeres. Influyendo sobre todo en el grupo de mujeres, que se siguen enfrentando a barreras aún más grandes que para los hombres en el mercado laboral, en cuanto a posibilidad de elecciones de carrera, oportunidades de desarrollo profesional y de éxito en el trabajo y enfrentar dificultades impuestas por la sociedad ligadas al rol de género que

aún imperan, como por ejemplo, el rol del cuidado (Figueroa, J. A., & Urrutia, G. V. 2015).

Estos últimos años se ha avanzado en Chile en temas normativos y legislativos en relación a la CTF, como la Ley N° 20.399 que otorga Derecho a Sala Cuna a los trabajadores y trabajadoras en el Código del Trabajo desde el año 2009, la Norma Chilena 3262:2012 sobre Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal del Instituto Nacional de Normalización, el permiso Post Natal Parental, o la reciente Guía para la intervención en CTF publicada por el Instituto de Salud Pública (ISPCh) del año 2017, entre otras esfuerzos que aportan en avanzar en este ámbito, pero aún son insuficientes (Astudillo, P. 2017).

Junto a lo anterior, el cuestionario SUSESO ISTAS 21 enfocado en evaluar los riesgos psicosociales en nuestro país, incluye en una de sus dimensiones el conflicto de la CTF, con la dimensión doble presencia, importante factor dentro de este marco de equilibrio de la CTF, pero que no permite caracterizar completamente esta esfera. A nivel internacional existen diversas metodologías o cuestionarios que abarcan esta temática, como la Encuesta sobre la Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal del Instituto Vasco de Estadística, o el Cuestionario SWING (Survey Work-Home Interaction-Nijmegen) de Sabine Geurts o su versión española Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (Alvarado,R. et al., 2012; Jiménez, M. et al., 2009) .

Sin embargo, en Chile son escasas las herramientas que permitan levantar datos, caracterizar y/o evaluar esta temática, aparte de la ya mencionada dimensión “doble presencia” dentro del cuestionario SUSESO ISTAS 21, o algunas preguntas contenidas en la ENETS en el módulo psicosocial. Actualmente, se dispone de la lista de chequeo “Consulta Individual sobre la Conciliación Trabajo-Familia”, propuesta en la Guía para la intervención en CTF del Instituto de Salud Pública de Chile (ISPCh), como medida que complementa esta esfera de la CTF. Esta escala basada en la propuesta por Anderson et al, es la que para efectos de caracterizar esta temática se utilizará en el presente estudio (Anderson,S.E. et al., 2002; Astudillo, P. 2017).

Esta escala de CTF disponible en la Guía para la intervención en CTF del ISPCh, se basa en dos ejes propuestas por Anderson et al.: Conflicto de trabajo a familia o experiencias de trabajo que interfieren con la familia” (TIF) y el segundo Conflicto de la familia al trabajo o “experiencias de vida privada familiar que interfieren con el trabajo” (FIT). La primera hace alusión a la percepción del grado en que el trabajo de un teletrabajador o teletrabajadora interferiría con la familia de este, y la segunda a las percepciones de la medida en que la familia interfiere con el trabajo (Anderson, S.E et al., 2002; Astudillo, P. 2017).

De esta manera, y a modo de enriquecer la temática de la CTF, se finalizará este marco conceptual abarcando los factores psicosociales en el contexto del Teletrabajo, ampliando esta mirada para abarcar las otras determinantes que influyen directamente en el proceso de trabajo, tomando como referencia conceptual lo que propone la ENETS en este ámbito psicosocial.

2.5 Factores Psicosociales en el Teletrabajo.

El mundo laboral está en constante cambio, sobre todo en estas últimas décadas debido a la influencia del creciente uso de TIC, en una transformación tecnológica que tiene como imperativo el desarrollo de competencias innovadoras, en un proceso que se hace cargo de dar respuestas a las necesidades y exigencias del mercado actual, que se caracteriza por su dinamismo (González,R.R. 2010).

Es en este escenario donde el Teletrabajo ha aumentado en popularidad, expandiéndose día a día en los distintos sectores laborales, sobresaliendo en áreas de servicios, educación y bancarios entre otros. A pesar de esto, aún se sabe poco sobre los resultados individuales que surgen, particularmente para los profesionales del teletrabajo, en estos nuevos contextos, a partir de diversas situaciones laborales que se experimentan (Allen,T.D. et al., 2015; Gilmonte,P.R. 2012).

El fomento del trabajo en forma remota, desde la casa por ejemplo, puede reducir el estrés y el riesgo de lesiones, mejorar la conciliación trabajo – familia, así como repercutir en otras dimensiones como los desplazamientos, sobre todo en áreas urbanas con alta congestión, disminución de la contaminación, fomentar una inclusión laboral de personas en situación de discapacidad, aumento de productividad, disminución de las tasas de ausentismo, así como fomentar los niveles de autonomía sobre el trabajo entre otros (Boell,S.K. et al., 2016; Castellano et al., 2017; de Vries, H. et al., 2019).

Sin embargo, también se evidencia la contraparte de esta modalidad de trabajo, en donde el aislamiento social, el desequilibrio de una jornada laboral extendida sin control, confusión de roles entre el trabajo y la familia y con ello aumento de conflictos familiares, pérdida de supervisión sobre los riesgos laborales presentes en el nuevo lugar de trabajo, son reportes de problemas negativos en este aspecto (Hynes, M. 2014; Paridon, H.,Hupke, M. 2009; Salazar, C. 2007).

Es en este contexto donde los factores psicosociales cobran relevancia, entendiéndose estos como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto el bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, así como el desarrollo del trabajo (Dirección del Trabajo, 2011; MINSAL, 2011).

Los riesgos psicosociales asociados a la actividad laboral, según Gil-Monte (2012), pueden estar ocasionados por un deterioro o disfunción en distintas dimensiones, tales como: características de la tarea, características de la organización, características del empleo y la organización del tiempo de trabajo (Gil-monte, P.R. 2012).

De esta manera, es en el entorno de trabajo donde principalmente se encontrará el origen del problema en las situaciones de riesgo psicosocial, más que en el individuo. Por lo mismo, estos riesgos psicosociales en el trabajo se deben a que las condiciones laborales se tornan difícil de tolerar por parte de los trabajadores, los cuales en su diversidad presentarán distintas estrategias, competencias y/o cualidades para manejarlos, no todos de una forma óptima (Gil-monte, P.R. 2012).

Entre las alteraciones que se evidencian en el marco de la salud mental de los teletrabajadores, destacan las que están asociadas con las altas demandas psicológicas, conflictos de inseguridad laboral, jornadas laborales extensas, roles pocos claros, aislamiento y frustración debido a la falta de comunicación o interacción humana identificada en el trabajo. En el ámbito de síntomas musculoesqueléticos, estos se asocian con altas demandas de trabajo, falta de control en el tiempo, niveles bajos de interacción con colegas o una percepción de sentirse sobrecargado de trabajo (Crawford, J.O. et al., 2011).

Para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo, existen varias metodologías para su estudio. Entre estas, se destaca el Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Dinamarca, que tiene por objetivo mejorar y facilitar la investigación, así como también, las intervenciones prácticas en los lugares de

trabajo, mediante la evaluación de los factores psicosociales en el trabajo, el estrés y el bienestar de los empleados y algunos factores de personalidad (Kristensen, T.S. et al., 2018).

En Chile, la ENETS publicada el año 2011 caracterizó los factores psicosociales en la población trabajadora chilena a través de una serie de preguntas contenidas en uno de sus ocho módulos, que permitió levantar información del ámbito psicosocial a través de cuatro dimensiones en el trabajo: Demanda psicológica, Control y autonomía de decisiones, Apoyo social y Reconocimiento y promoción en el trabajo (MINSAL, 2011).

Por su parte, el COPSQ, fue traducido, validado y estandarizado al español, bajo el nombre de Cuestionario ISTAS 21. En nuestro país, se adaptó y validó también la versión del cuestionario ISTAS 21 (versión media) para población trabajadora, para que luego la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), sometiera a proceso de validación a nivel nacional la versión extendida en español del COPSQ (ISTAS 21), en conjunto con la Dirección del Trabajo, el Instituto de Salud Pública de Chile y la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile, en asesoría directa de los autores del ISTAS 21 (Alvarado,R. et al., 2012).

En el presente estudio se utilizará el constructo del módulo de factores psicosociales, módulo C de la ENETS, en contexto a la modalidad de teletrabajo, a fin de caracterizar la realidad de los teletrabajadores en las empresas participantes.

III. Objetivos.

3.1 Objetivo general.

Caracterizar las condiciones de trabajo, factores de la conciliación trabajo-familia y factores de riesgo psicosociales de trabajadores y trabajadoras bajo la modalidad de Teletrabajo en empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile.

3.2 Objetivos específicos.

- a. Describir las condiciones de trabajo de trabajadores y trabajadoras bajo el sistema de Teletrabajo en empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile.
- b. Identificar y analizar los factores de conciliación trabajo-familia y factores de riesgo psicosociales en trabajadores y trabajadoras bajo el sistema de Teletrabajo en empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile.
- c. Determinar la asociación entre factores de conciliación trabajo-familia y de riesgo psicosociales identificados.

IV. Métodos.

4.1 Tipo de estudio:

El tipo de estudio es descriptivo y el diseño de investigación es de tipo transversal.

4.2 Población y muestra:

Trabajadores y trabajadoras pertenecientes a empresas chilenas del rubro servicio con modalidad de Teletrabajo de la Región Metropolitana de Santiago de Chile.

Se realizó un muestreo por conveniencia, en el cual, se obtuvo y seleccionó de manera intencionada empresas chilenas del rubro servicio de la Región Metropolitana de Santiago que tuvieran implementado el sistema de Teletrabajo y aceptaran participar voluntariamente del estudio. Estas empresas fueron dos: Empresa Telefónica Chile y Empresa Scotiabank (ver Anexo 1: Carta Aceptación Voluntaria Empresas).

La población de empresa Telefónica (área de recursos humanos, área de tecnología e innovación, área de cobranza) contaba con una población de 95 teletrabajadores, en tanto que empresa Scotiabank (área de servicios, área de seguridad digital, área de recursos humanos y comunicaciones) contaba con una población de 105 teletrabajadores, por lo tanto, la población de este estudio corresponde a la suma de ambas empresas, dando un total de 200 teletrabajadores.

La muestra originalmente calculada fue de 132 teletrabajadores (encuestas completas), en base al cálculo para un tamaño muestral pertinente para máxima variabilidad, con un error de 0,05 ($e=5\%$) y con una variabilidad de 0,5 ($p=0,5$) según la fórmula para cálculo del Tamaño muestral con estimación de proporción, en base a tamaño poblacional conocido, con un nivel de confianza del 95 % (1,96) (Vivanco, 2005).

	Casos de Teletrabajadores/as	Frecuencia relativa	Muestra de Teletrabajadores/as
	95	0,475	62,7
	105	0,525	69,3
Total	200		132
	Z (95%)=1.96	e= 0,05	

Tabla 1: Tamaño muestral con estimación de proporción, en base a tamaño poblacional conocido, distribuido por empresas.

Sin embargo, debido a dificultades en la etapa de trabajo de terreno y a limpieza de las respuestas recibidas al momento del cierre del trabajo de terreno, se alcanzó la participación de 109 teletrabajadores/as quienes respondieron los cuestionarios, de los cuales se utilizó finalmente un total de 101 cuestionarios respondidos completamente, ya que se descartaron 8 cuestionarios de participantes, debido que se encontraban incompletos a la fecha de cierre de la fase de trabajo de campo, asimismo se descartaron otros sujetos que decidieron no participar del estudio. Fueron considerados como válidos sólo la participación de aquellos teletrabajadores/as que respondieron los cuestionarios a cabalidad, los cuales constituyen la muestra final del estudio con una tasa de respuesta del 77%. (ver figura 1).

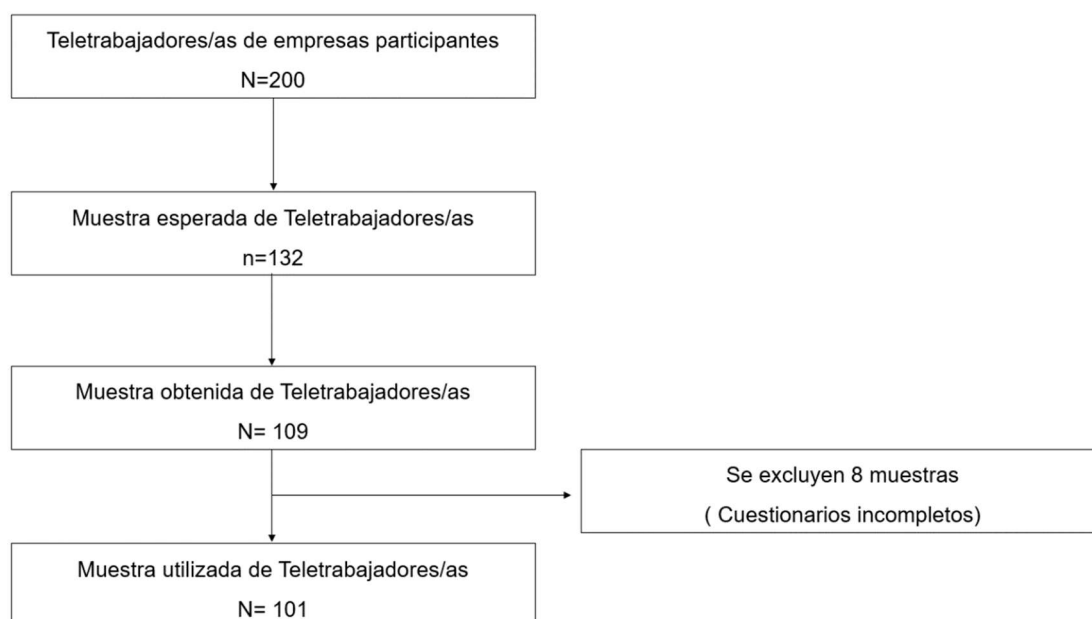


Figura 1: Distribución de la muestra final del estudio.

4.3 Criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Puestos de trabajo de empresas del rubro servicio (en área de seguridad digital, área de tecnología e innovación, área de cobranza y área de recursos humanos y comunicaciones) con modalidad de Teletrabajo.
- Trabajadores/as mayores de 18 años, con contrato vigente que realizaban Teletrabajo y aceptaron participar voluntariamente del estudio mediante firma digital de consentimiento informado (ver Anexo 4) .

Criterio de exclusión

- Trabajadores/as que realizaban trabajo a distancia fuera de las funciones de su contrato laboral.

4.4. Variables en estudio.

1. Características socio-laborales y de la tarea.

Definición conceptual: comprenden aquellas categorías de edad, género, nivel educacional, condición familiar y situación de discapacidad que permiten determinar características propias de cada trabajador. Así como también la descripción de las características relacionadas con el trabajo y la tarea.

Definición operacional: evaluada directamente por medio de encuesta semiestructurada socio-laboral y de la tarea (basado en constructo de la NTP 412: Teletrabajo y Elementos de análisis del trabajo y la tarea propuestas en diagramas de “Evaluation of Human Work”.(INSHT, 1996; Wilson, J.R. and Sharples, 2014). (Ver Anexo 5, Ítem 1 y 2)

2. Condiciones de trabajo.

Definición conceptual: Son aquellas condiciones presentes en el entorno inmediato del lugar y puesto de trabajo al cual están expuestos los trabajadores y trabajadoras, tales como la exposición a riesgos químicos, físicos y ergonómicos; los aspectos de la organización del trabajo (contenido de la tarea, tipo y ritmo de trabajo, control y autonomía, formación y capacitación); el uso de elementos necesarios para la elaboración de las tareas y su protección y los factores asociados a la organización de la prevención de riesgos laborales (MINSAL, 2011).

Definición operacional: evaluada a través del cuestionario “Condiciones de trabajo”, basado en el constructo del Módulo B: “Condiciones de trabajo” del Instrumento de evaluación ENETS 2009-2010 (MINSAL, 2011). (Ver Anexo 5, Ítem 3)

3. Factores de conciliación trabajo-familia.

Definición conceptual: Hace referencia a aquellos factores que influyen en el equilibrio entre las exigencias del trabajo y el hogar. Cuando no hay un buen balance de ambos espacios surgen interferencias en ambas direcciones. Se basa en dos ejes propuestos por Anderson et al.: Conflicto de trabajo a familia y Conflicto de la familia al trabajo. La primera hace alusión a la percepción del grado en que el trabajo de un teletrabajador interferiría con la familia de este, y la segunda a las percepciones de la medida en que la familia interfiere con el trabajo (Anderson et al., 2002; Astudillo, 2017).

Definición operacional: evaluada a través de la Consulta individual sobre la conciliación trabajo-familia, propuesta en la Guía para la intervención en conciliación Trabajo- familia del Instituto de Salud Pública de Chile (ISPCh) (Anderson et al., 2002; Astudillo, 2017). (Ver Anexo 5, Ítem 4)

4. Factores psicosociales.

Definición conceptual: condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto el bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, así como el desarrollo del trabajo. Los factores psicosociales comprenden aspectos del puesto y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo, y el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.)(MINSAL, 2011) .

Definición operacional: evaluada a través de “Cuestionario Factores Psicosociales”, basados en el constructo del módulo C : Factores psicosociales de la ENETS, en contexto a la modalidad de teletrabajo (MINSAL, 2011; 145-148). (Ver Anexo 5, Ítem 5)

4.5. Recolección y análisis de la información.

Se selecciona una muestra intencionada de teletrabajadores con estimación de proporción en base a la población de cuatro áreas de las dos empresas que aceptaron participar voluntariamente del estudio. Estas empresas son categorizadas como grandes empresas (más de 200 trabajadores contratados), que cumplieron con los criterios de inclusión. Asimismo se elabora y revisa protocolo de campo para el levantamiento de información de los teletrabajadores participantes.

Los pasos que se siguieron para la recolección de la información se ajustaron al siguiente protocolo aprobado por la comisión informante de la Escuela de Salud Pública Dr. Salvador Allende G. y posteriormente por el CEISH (ver Anexo 2 y 3 respectivamente):

Actividad 1. Definición de teletrabajadores y contacto inicial.

Una vez definidas y contactadas las empresas, se procedió a seleccionar la muestra intencionada de teletrabajadores/as en base a los registros aportados por las empresas. A estos/as teletrabajadores/as seleccionados/as, se les contactó por medio de la empresa y/o directamente, a través de vía telefónica y/o digital (correo electrónico) para hacer contacto inicial y coordinar el proceso de evaluación con el/la teletrabajador/a, actividad realizada por el investigador.

Actividad 2. Proceso de Consentimiento informado.

Contactado el/la teletrabajador/a vía remota a través de correo electrónico y/o telefónica, se inicia el proceso de consentimiento informado, se explica al/la teletrabajador/a el objetivo del estudio, entregando el acceso online al documento de consentimiento informado que detalla toda esta información (Formulario Google docs, enlace: <https://forms.gle/E1VKF86RttH7XR12A>). Una vez leído por el/la teletrabajador/a y haber resuelto todas las dudas que este/a pudiera tener al respecto, se esperó la decisión del/la teletrabajador/a de participar o no de la investigación, por medio de aceptación voluntaria del documento de consentimiento informado. (Ver Anexo 4).

Actividad 3. Aplicación de Metodologías en Teletrabajadores.

Tras el proceso de consentimiento informado, el/la teletrabajador tuvo acceso vía plataforma Google Drive (Formulario Google docs, enlace: <https://forms.gle/E1VKF86RttH7XR12A>) al Cuestionario que contenía los siguientes instrumentos de campo: I) Encuesta semiestructurada socio-laboral y de la tarea, II) Cuestionario Condiciones de trabajo, III) Consulta individual sobre la conciliación trabajo-familia y IV) Cuestionario Factores psicosociales. (Ver Anexo 5).

Todas las evaluaciones se realizaron bajo la tutoría online del investigador principal. Para esta actividad se contempló una duración de 60 minutos de respuesta, que el/la teletrabajador/a podía ir respondiendo a medida que estimara conveniente, dentro un plazo máximo de 10 días hábiles para

completar y enviar el cuestionario con la totalidad de las respuestas completadas.

En ningún momento se visitó el espacio físico de trabajo, sino que todo el procedimiento de cuestionario se realizó en forma remota vía plataforma Google docs.

Actividad 4. Registro información.

La aplicación de las herramientas de evaluación se hizo en formato digital en forma tele remota, y se realizó transcripción de la información en forma codificada para resguardo de confidencialidad de los participantes en formato digital, para su posterior procesamiento mediante sistema informático (Sistema SPSS / Excel)

Toda la información recolectada de acuerdo al procedimiento recién indicado, fue tabulada y codificada para resguardar la confidencialidad de los datos de los/as participantes.

4.6 Aspectos éticos.

En este estudio se aplicó lo dispuesto en Declaración de Helsinki y pautas éticas internacionales para la investigación Biomédica, así como también cumplimiento de normativa vigente ley 20.120. Para ejecutar este procedimiento este estudio fue presentado y aprobado por el Comité de Ética de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile, respetando todos sus procedimientos: <http://ceish.med.uchile.cl/documentos.html> .

Cabe mencionar, que antes de iniciar el trabajo de campo, se gestionaron y coordinaron los permisos necesarios para la participación de los/as teletrabajadores/as.

En relación con los/as trabajadores/as que voluntaria e informadamente expresaron su consentimiento de participar, se aplicaron principios generales de ética referidos al respeto por la autonomía y protección de las personas, justicia, así como beneficencia y no maleficencia.

4.7 Análisis de datos.

En el análisis descriptivo se utilizó para las variables cualitativas dicotómicas y policotómicas, recuentos y porcentajes para su análisis.

En el caso de las asociaciones de las variables cualitativas se utilizó la prueba de Chi cuadrado, mientras que en las variables en donde en los datos se obtenía un valor esperado menor a 5, se utilizó el Test exacto de Fisher. Para la identificación de las categorías que explican las asociaciones, se complementó la prueba de Chi cuadrado con el uso de residuos estandarizados. Se definió un nivel de confianza del 95%, con un nivel de error del 5 % ($\alpha = 0,05$).

Para el tratamiento de los datos fue utilizado el programa estadístico IBM SPSS Statistics for Windows, Version 21.0. IBM Corp. Released 2012, junto con el programa Microsoft Excel (Microsoft Office Professional Plus 2016) para el diseño de gráficos y tablas.

V. Resultados.

En este capítulo se presentan los resultados del estudio, para lo cual se organizan tres secciones. En la primera sección se describen las condiciones de trabajo y características del sistema de teletrabajo de teletrabajadores y teletrabajadoras de las empresas consideradas en el estudio. En la segunda sección se realiza la identificación de los factores de conciliación trabajo familia y factores de riesgo psicosociales en el sistema de teletrabajo. Y por último, en la tercera sección se realiza el análisis de asociación entre factores de conciliación trabajo-familia y de riesgo psicosociales identificados más relevantes.

Los resultados se presentan para los 101 participantes cuyos cuestionarios fueron respondidos completamente, como se explicó detalladamente en el capítulo de Métodos de la presente tesis.

5.1 Condiciones de trabajo y características del sistema de teletrabajo.

5.1.1 Descripción de perfil de empresas y muestra de estudio.

Las empresas contactadas deciden participar voluntariamente en este estudio, las cuales se caracterizan por pertenecer al rubro de servicios y adoptar la modalidad de teletrabajo en alguna de sus áreas. Dentro de las áreas que han implementado la modalidad de teletrabajo y fueron foco del presente estudio, destacan cuatro áreas desde donde se obtuvo la muestra de teletrabajadores y teletrabajadoras: área de seguridad digital, área de tecnología e innovación, área de cobranza y área de recursos humanos y comunicaciones.

5.1.2 Antecedentes personales y sociales de teletrabajadores y teletrabajadoras.

De la población teletrabajadora analizada, 42,6 % son mujeres y 57,4% hombres, un 70,3% presenta un rango de edad entre los 25-44 años y entre 45-64 años un 29,7 %.

En cuanto al estado civil, un 54,5% de esta población es soltero/a, mientras que un 40,6 % es casado/a y sólo un 5 % es separado/a. El comportamiento por género de estas variables se observa en la tabla 2.

	Género			
	Femenino		Masculino	
	<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Rango de edad				
25-44 años	36	83,7%	35	60,3%
45-64 años	7	16,3%	23	39,7%
Estado Civil				
Soltera/o	23	53,5%	32	55,2%
Casada/o	18	41,9%	23	39,7%
Separada/o	2	4,7%	3	5,2%

Tabla 2: Antecedentes personales según género.

En relación con los antecedentes sociales de la muestra de teletrabajadores/as analizada, más de un 88% presenta educación de tipo universitaria: 64,4 % estudios universitario pregrado y 23,8% universitario postgrado, y sólo un 11,9% presenta estudios a nivel técnico. Las diferencias por género en el total de la muestra, en relación con nivel educacional presentado, se observa en el gráfico 1.

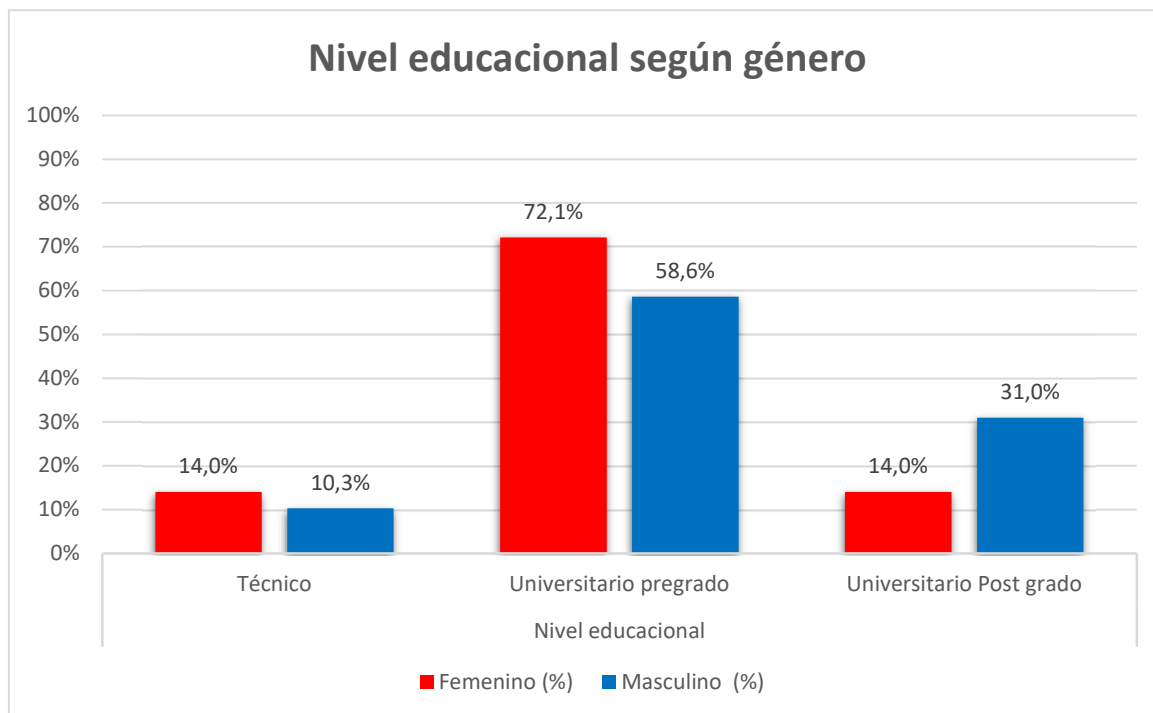


Gráfico 1: Nivel educacional de Teletrabajadoras/es según género.

En cuanto a constitución del hogar, un 56,4% de los teletrabajadores y teletrabajadoras tienen hijos/as, en general con un núcleo familiar constituido mayoritariamente por 4 personas (25,7 %). De ellos un 76,2 % ejerce el rol de jefe o jefa de hogar: 48,8 % de las mujeres refieren ejercer el rol de jefa de hogar, en tanto que, un 96,6% de los hombres refieren cumplir el jefe de hogar. En esta línea, 12,9 % ejerce el rol de cuidador de algún familiar (8,9 % mujeres y 4 % hombres). El desglose de la presentación de estas categorías en la población, se observan en la tabla 3.

<i>Número de hijos</i>	<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Sin hijos	44	43,6
1 hijo	20	19,8
2 o más hijos	37	36,6
<i>Jefatura de hogar</i>		
Yo soy jefe/a de hogar	77	76,2
Mi pareja es jefe/a de hogar	14	13,9
Otro	10	9,9
<i>Número de personas que viven en su hogar</i>		
1	21	20,8
2	21	20,8
3	24	23,8
4	26	25,7
5	7	6,9
6	2	2
<i>¿A quién cuida en su rol de cuidador?</i>		
Mamá	1	7,7
Hijo/a	11	84,6
Otro	1	7,7

Tabla 3: Antecedentes sociales de teletrabajadoras y teletrabajadores.

5.1.3 Antecedentes laborales: Condiciones de empleo y condiciones de trabajo.

La totalidad de los teletrabajadores y teletrabajadoras de la muestra tienen contrato de trabajo indefinido, de los cuales un 69,3 % pertenece a sindicato. Se observa también, que un 87,1% refiere no tener experiencia en teletrabajo antes de iniciar esta modalidad, y un 31,7 % de los que actualmente están en ella, se caracterizan por tener personas a su cargo en su trabajo.

El comportamiento de las variables según rango de tiempo, relacionados con tiempo de permanencia en la empresa de los teletrabajadores y teletrabajadoras que cuentan con esta modalidad de trabajo y tiempo realizando teletrabajo, se observa en la tabla 4.

	<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
<i>Tiempo que lleva trabajando en la empresa</i>		
Más de 6 meses hasta 2 años	3	3,0
Más de 2 años hasta 5 años	47	46,5
Más de 5 años hasta 10 años	29	28,7
Más de 10 años	22	21,8
<i>Tiempo que lleva realizando teletrabajo</i>		
De 0 a 6 meses	29	28,7
Más de 6 meses hasta 2 años	68	67,3
Más de 2 años hasta 5 años	4	4,0

Tabla 4: Tiempo trabajado en la empresa y realizando Teletrabajo.

Del total de los teletrabajadores y teletrabajadoras, un 91,1 % posee un contrato de trabajo firmado donde se especifica la modalidad de teletrabajo o mediante un anexo de contrato, pero de estos, un 49,5 % indica no haber recibido inducción para la ejecución de trabajo con Teletrabajo.

En relación a la cantidad de días que realizan teletrabajo, como se observa en el gráfico 2 los teletrabajadores y teletrabajadoras se caracterizaron por presentar las siguientes frecuencias bajo esta modalidad.

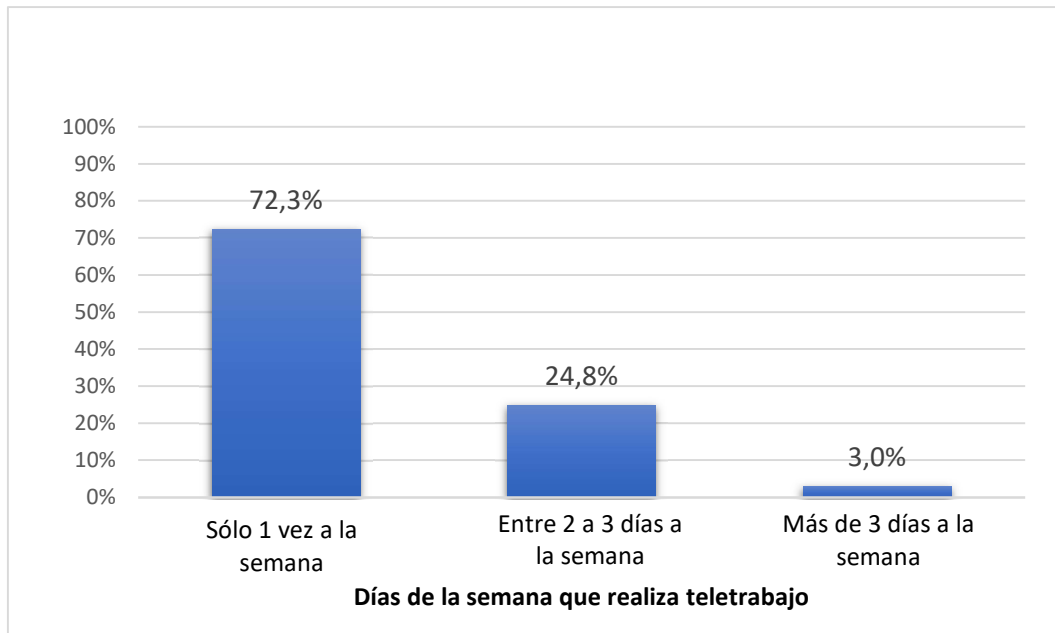


Gráfico 2: Frecuencia de Teletrabajo a la semana.

Al consultar sobre la modalidad de Teletrabajo, entendiendo como “estricto” al horario establecido similar al horario de colegas que trabajan en la oficina y “flexible” al horario destinado al trabajo establecido por el o la teletrabajador/a, pero asistiendo a reuniones coordinadas a horarios específicos dentro de los horarios de trabajo de sus colegas sin teletrabajo, el comportamiento que tuvo la muestra fue el siguiente:

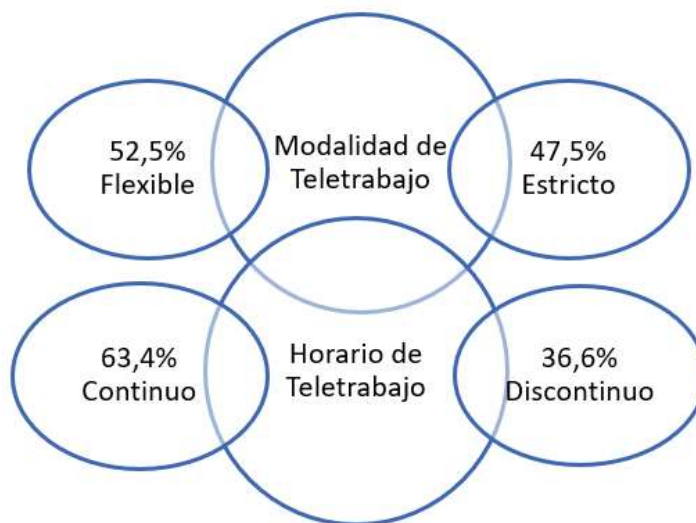


Figura 2: Modalidad y horario de Teletrabajo.

La supervisión de este, en su mayoría (81,2%) se realiza por cumplimiento de objetivos, mientras que 18,8% es por contactos constantes del supervisor (mensajes, chat, llamadas, etc.). En cuanto a las horas que se mantiene conectado, este se caracteriza por ser de más de 8 horas (56,4 %), como se observa en el gráfico 3.

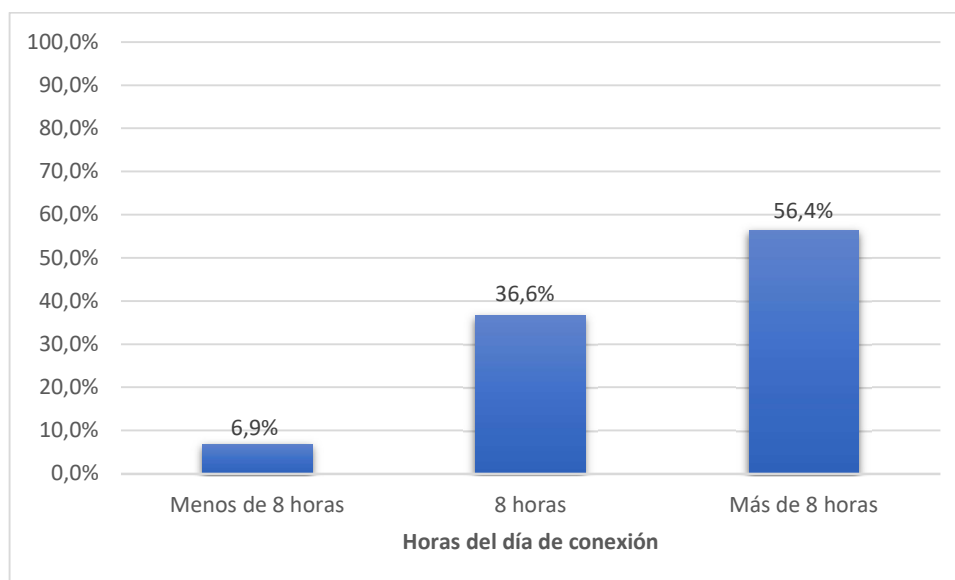


Gráfico 3: Cantidad de horas conectadas estando en modalidad de Teletrabajo.

Un 92,1 % refiere que la decisión de realizar teletrabajo fue de carácter voluntario, y sólo un 7,9 % fue debido a requerimientos de la empresa. Un 96 % realiza teletrabajo desde su casa, de los cuales, un 24,7 % lo puede realizar en un lugar aislado de la casa. Los que no realizan teletrabajo desde sus domicilios, refieren preferir teletrabajar desde un café o desde su segunda residencia.

En este contexto, la motivación para realizar el teletrabajo fue en mayor porcentaje de carácter individual (45,5 %), un 20,8 % de carácter familiar y un 33,7% por necesidades de la empresa. Si tomamos estos datos por género, el comportamiento se observa en el gráfico 4:

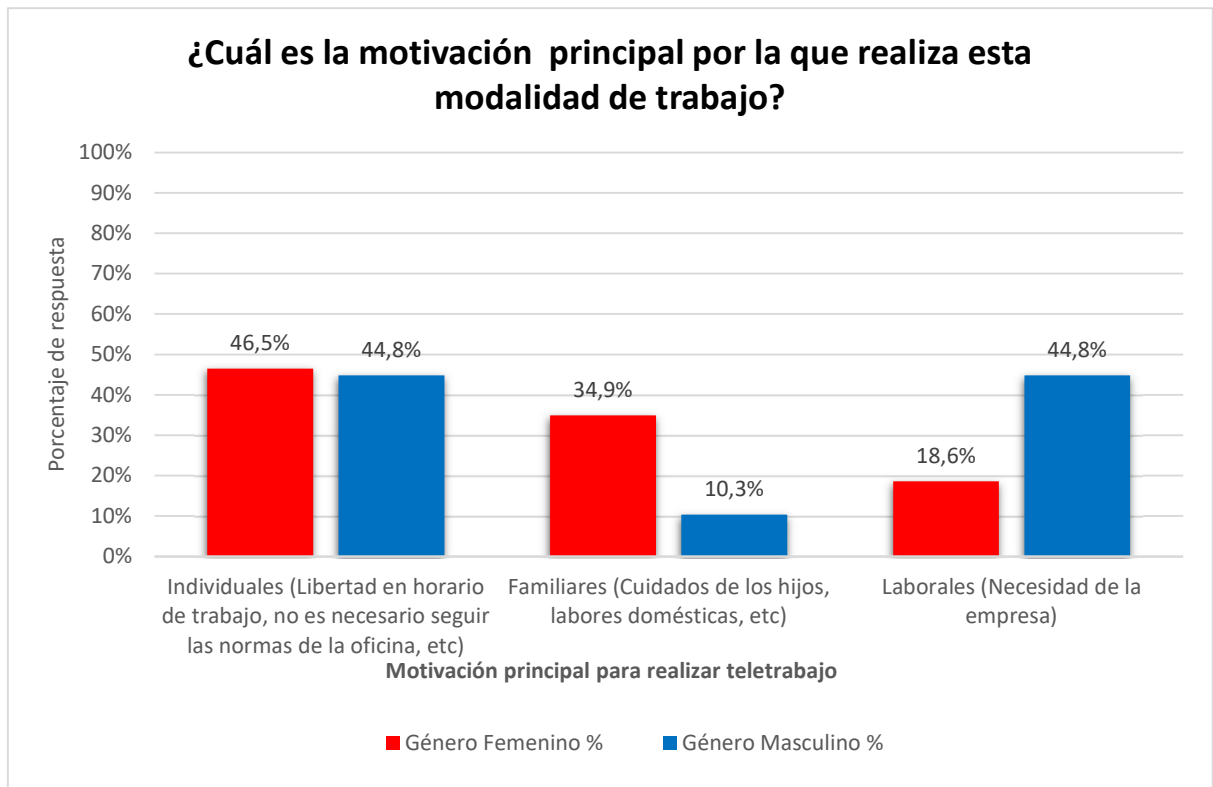


Gráfico 4: Motivación principal para realizar Teletrabajo según género.

5.1.3.1 Uso de TIC y elementos de escritorio.

En relación a las principales tecnologías de la información y la comunicación (TIC) utilizadas por los teletrabajadores y teletrabajadoras, en primer lugar es el uso de computador (100%) y conexión a internet (93,1%), mientras que otras herramientas como impresoras y elementos de escritorio fueron de menos uso (Ver tabla 5).

En su mayoría (68,3%) tanto TIC's y mobiliario no fueron provistos por la empresa. Sin embargo, un 83,2% indica que existen protocolos establecidos por la empresa para su uso.

Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Computador (Notebook o de escritorio)	101	100,0%
Teléfono (Móvil o fijo)	86	85,1%
Impresora y elementos de escritorio	19	18,8%
Conexión a internet	94	93,1%
Licencia corporativa para programas necesarios para su trabajo	75	74,3%
Acceso remoto (VPN u otro)	73	72,3%
Software de seguridad	36	35,6%
Software de telecomunicación	46	45,5%
Otras herramientas (licencias para softwares para realizar teleconferencias y compartir archivos, cámaras web)	24	23,8%

Tabla 5: TIC utilizadas para el desarrollo de Teletrabajo.

En tanto que, el mobiliario más frecuentemente utilizado para realizar teletrabajo corresponde a mouse, escritorio y silla. Elementos de escritorio como alza notebook, pantalla y teclados anexos son menos frecuentes (Ver tabla 6). Un 54,5 % reporta no contar con elementos de protección personal para realizar teletrabajo desde sus hogares.

Mobiliario y elementos de escritorio Frecuencia (n) Porcentaje (%)

Escritorio	80	79,2%
Silla	79	78,2%
Mouse	81	80,2%
Teclado	43	42,6%
Elevador de Notebook (Si utiliza computador portátil)	9	8,9%
Pantalla (anexa)	36	35,6%

Tabla 6: Mobiliario y elementos de escritorio para realizar Teletrabajo.

5.1.3.2 Condiciones de trabajo.

Dentro de las condiciones para realizar Teletrabajo, un 93,1 % posee un lugar específico dentro de su hogar destinado a su trabajo, en tanto que un 98 % consigna que el lugar destinado al trabajo se encuentra libre de obstáculos y un 100% que el área de trabajo se encuentra ordenada y limpia al momento de teletrabajar.

En cuanto a factores ergonómicos presentes en el lugar de trabajo, los teletrabajadores/as reportan que entre posturas incómodas, manipulación manual de carga y movimientos repetitivos, la más prevalente es mantener posturas incómodas durante la jornada laboral como se observa en el gráfico 5.

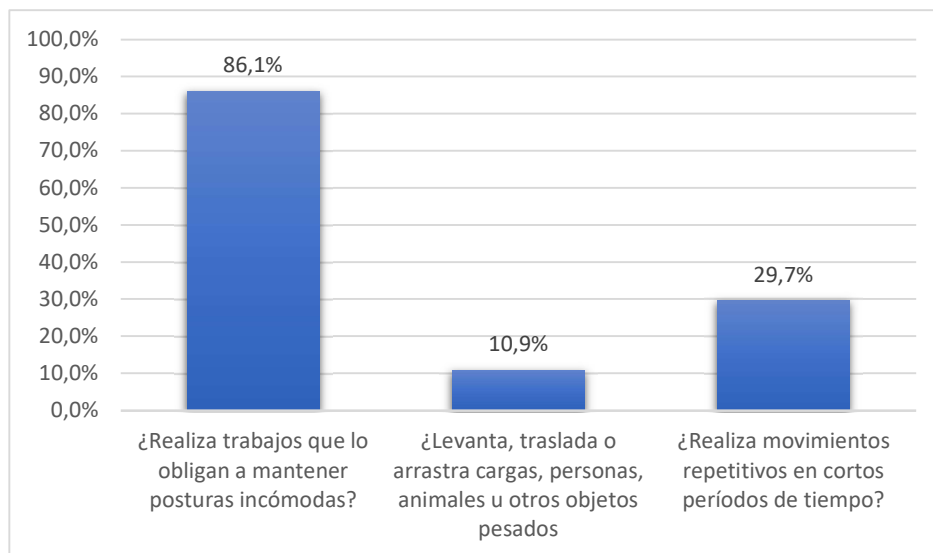


Gráfico 5: Factores ergonómicos en teletrabajadores y teletrabajadoras: carga física.

En relación a las pausas laborales que realizan durante la jornada laboral, estas se caracterizan por ser breves, dentro de las más frecuentes se observan pausas entre 10 a 20 minutos (30,7 %) y entre 5 a 10 minutos (28,7%) como se observa en el gráfico 6.

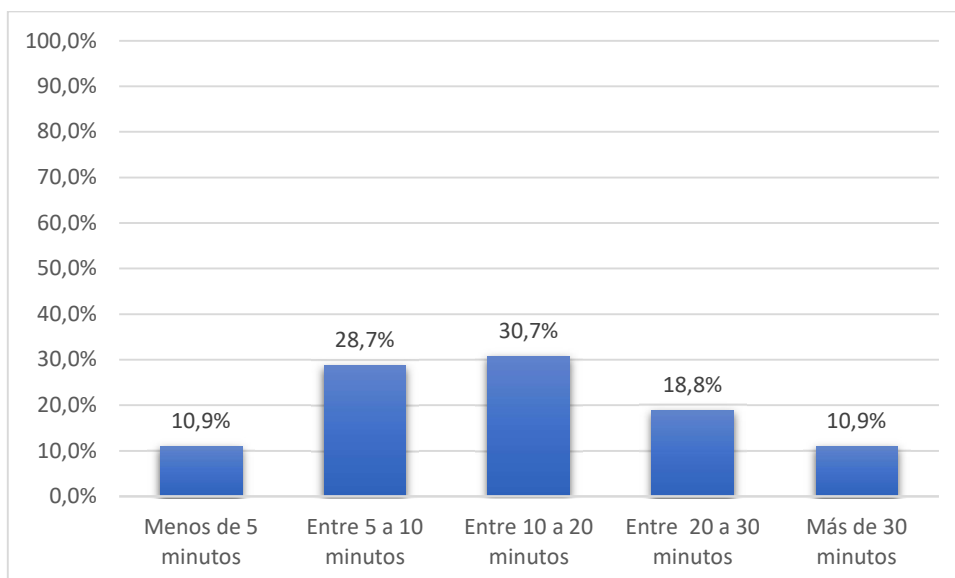


Gráfico 6: Tiempo de pausas que se realizan durante jornada laboral.

Con respecto a los factores ambientales identificados según los teletrabajadores y teletrabajadoras, estos se presentan en sus tres dimensiones analizadas: ruido, iluminación y temperatura, cuyo comportamiento se observa en los gráficos 7, 8 y 9.

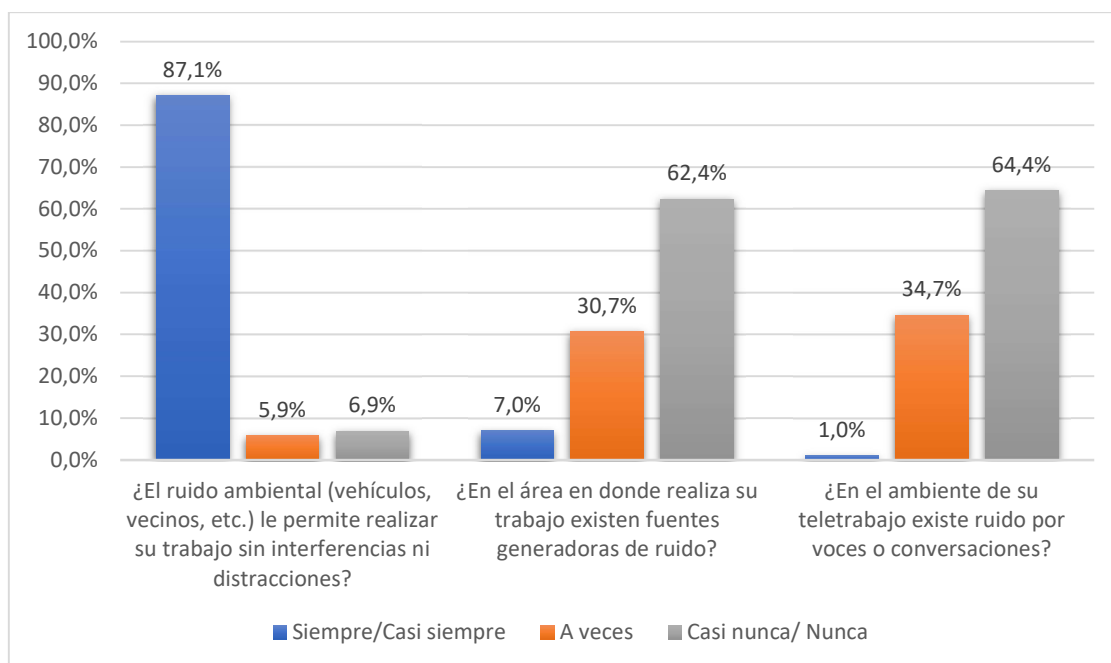


Gráfico 7: Factores ambientales dimensión ruido.

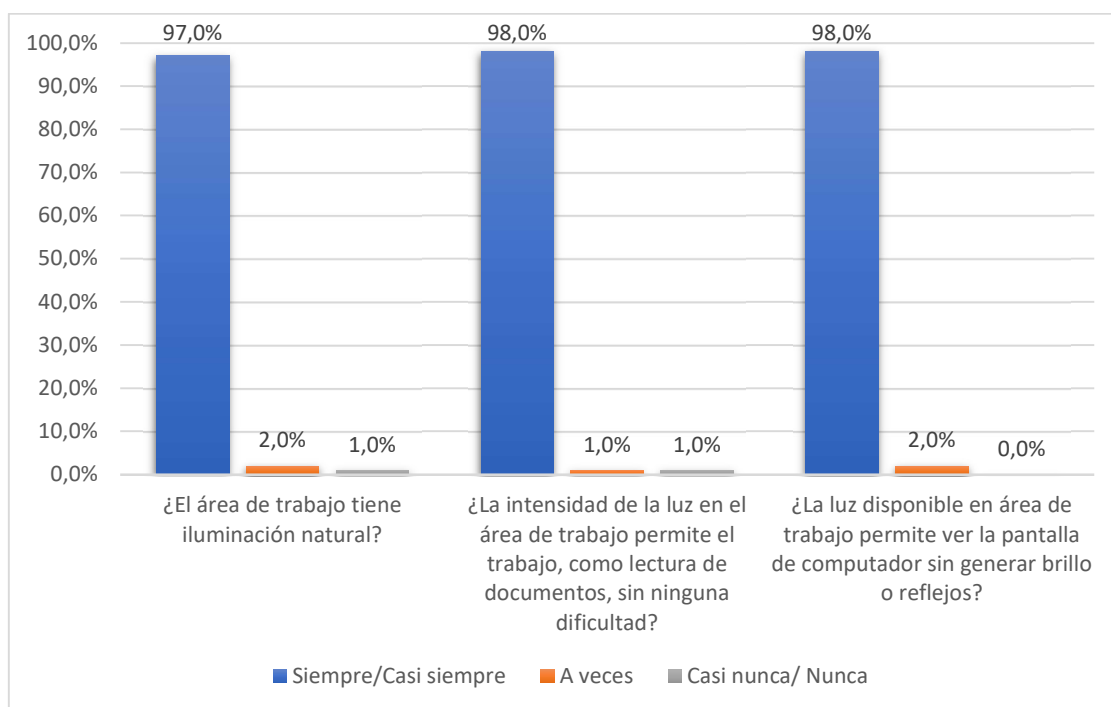


Gráfico 8: Factores ambientales dimensión iluminación.

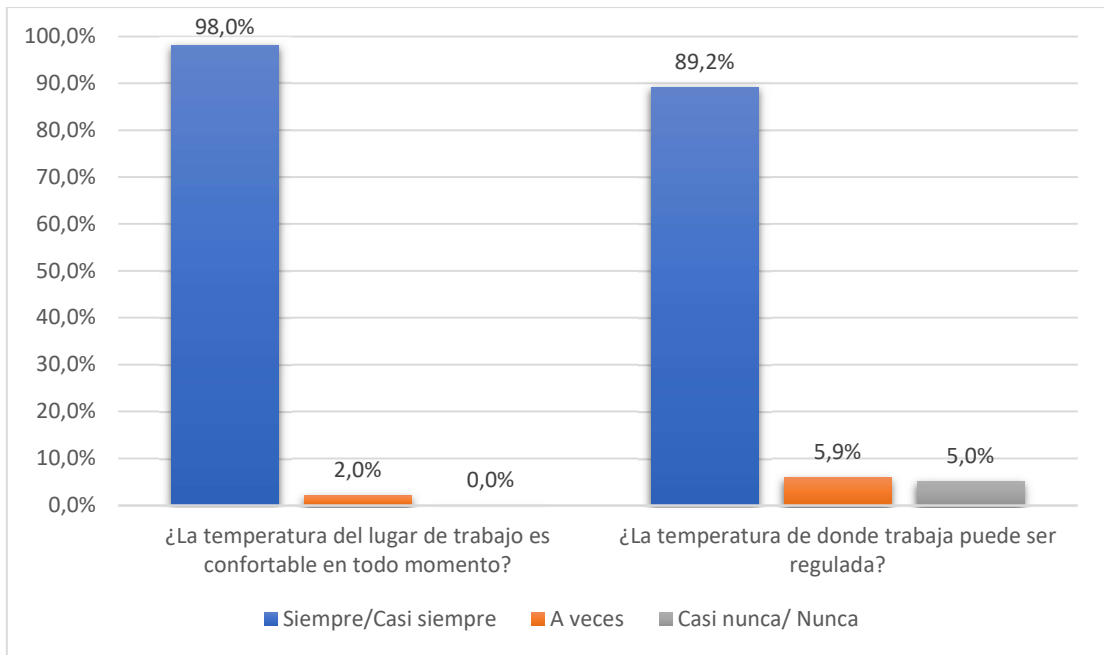


Gráfico 9: Factores ambientales dimensión temperatura.

5.2 Factores de conciliación trabajo-familia.

Los factores de conciliación de trabajo familia son caracterizados en sus dos dimensiones, la primera correspondiente a “experiencias de trabajo que interfieren con la familia” (TIF), con seis categorías de preguntas, cuyo comportamiento general se observa en la tabla 7 y el comportamiento según género en el gráfico 10.

Factor conflicto trabajo familia		
Experiencias de trabajo que interfieren con la familia (TIF)		
Categorías	Si n (%)	No n (%)
¿Yo he perdido tiempo para mí misma(o) a causa de mi trabajo?	41 (40,6)	60 (59,4)
¿Yo he perdido tiempo para mi familia a causa de mi trabajo?	38 (37,6)	63 (62,4)
¿Yo he perdido tiempo para encontrarme con amigos(as) a causa de mi trabajo?	40 (39,6)	61 (60,4)
¿Yo he perdido energía para hacer cosas con mi familia a causa de mi trabajo?	42 (41,6)	59 (58,4)
¿Yo he perdido energías por hacer cosas con personas importantes para mí a causa de mi trabajo?	32 (31,7)	69 (68,3)
¿Yo he sido incapaz de llevar bien las tareas de mi casa a causa de mi trabajo?	13 (12,9)	88 (87,1)
¿Yo he estado de mal humor en el hogar a causa de mi trabajo?	39 (38,6)	39 (61,4)

Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje

Tabla 7: Factores de conciliación trabajo-familia, dimensión “experiencias de trabajo que interfieren con la familia” (TIF).

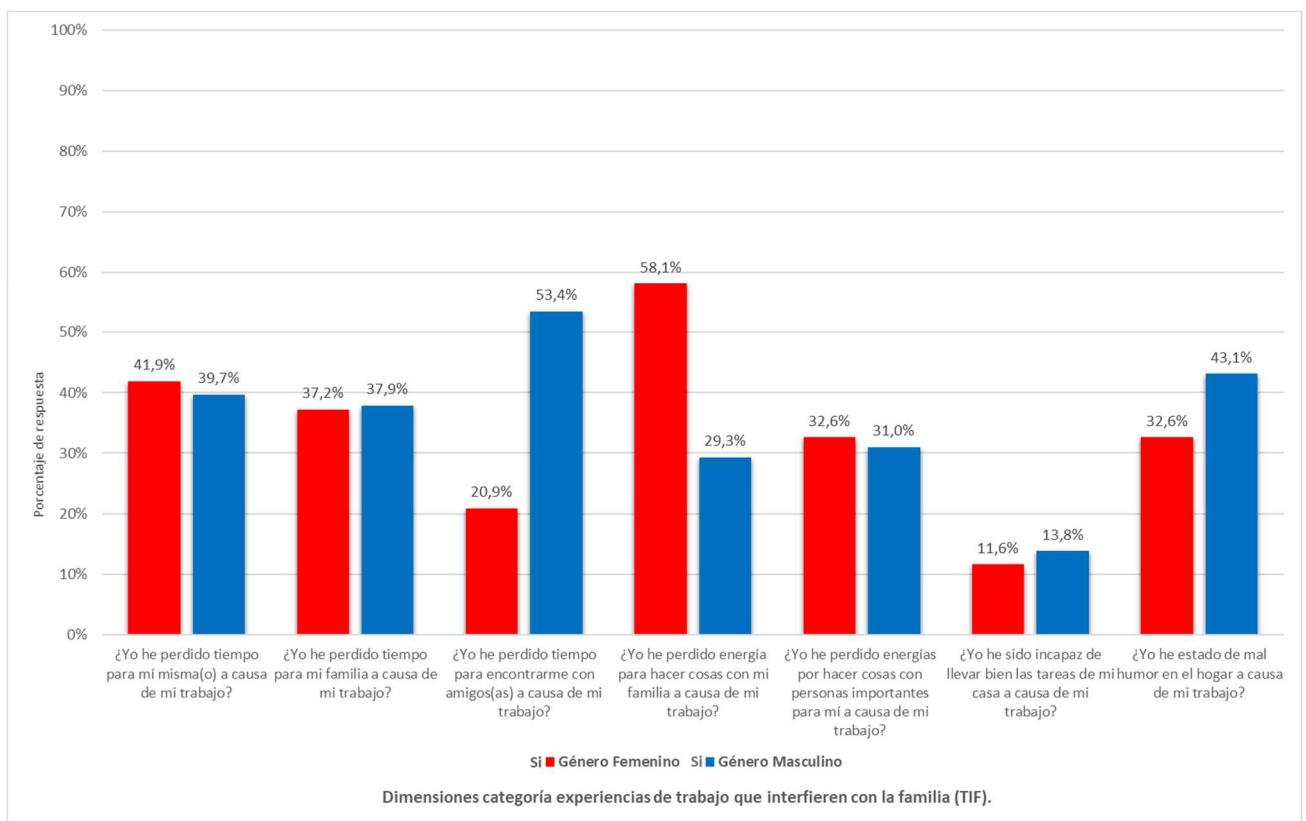


Gráfico 10: Factores de conciliación trabajo-familia, dimensión “experiencias de trabajo que interfieren con la familia” (TIF) según género.

Y luego en su segunda dimensión “experiencias de vida privada familiar que interfieren con el trabajo” (FIT), con cinco categorías de preguntas, cuyo comportamiento general se detalla en la tabla 8 y el comportamiento según género en el gráfico 11.

Factor conflicto trabajo familia
Experiencias de vida privada familiar que interfieren con el trabajo (FIT)

Categorías	Si	No
	N (%)	N (%)
¿Mi vida privada me ha impedido terminar el trabajo en el tiempo y a la hora?	6 (5,9)	95 (94,1)
¿Mi vida privada me ha impedido aceptar trabajos suplementarios?	17 (16,8)	84 (83,2)
¿Mi vida privada me ha impedido hacer mi trabajo tan bien como yo hubiera querido?	3 (3)	98 (97)
¿Mi vida privada me ha impedido encontrar las energías que yo necesitaba para mi trabajo?	3 (3)	98 (97)
¿Mi vida privada me ha impedido concentrarme en mi trabajo?	14 (13,9)	87 (86,1)

Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje

Tabla 8: Factores de conciliación trabajo-familia, dimensión “experiencias de vida privada familiar que interfieren con el trabajo” (FIT).

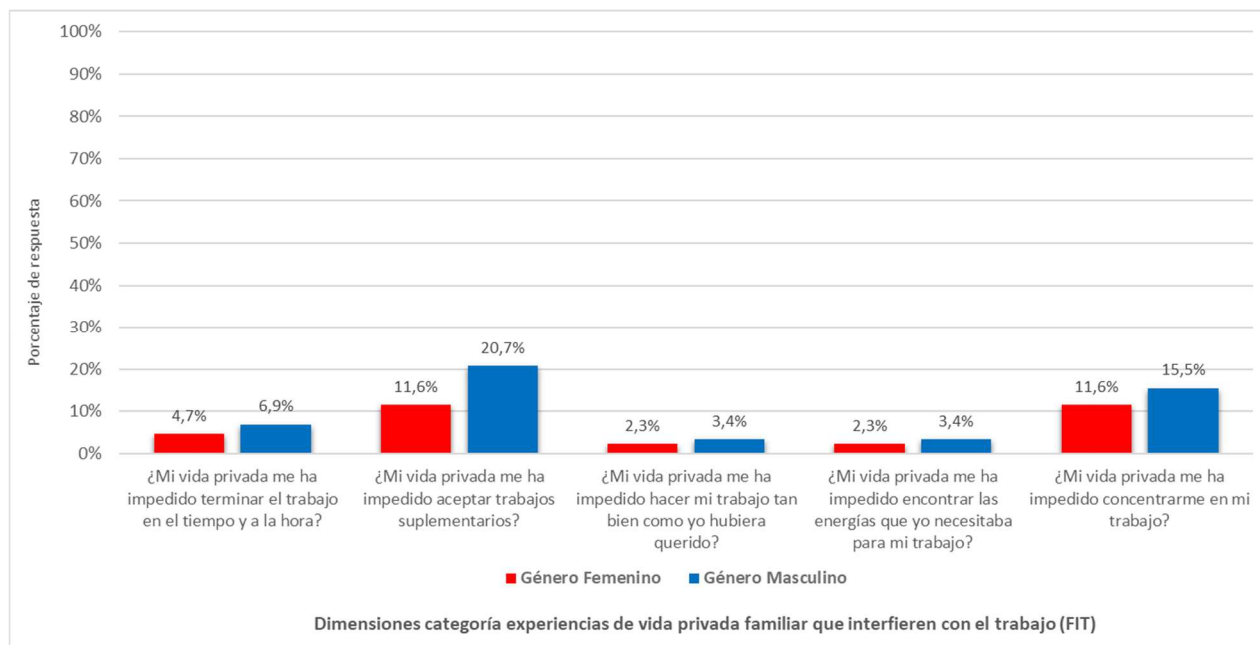


Gráfico 11: Factores de conciliación trabajo-familia, dimensión “experiencias de vida privada familiar que interfieren con el trabajo” (FIT) según género.

5.3 Factores psicosociales.

Se presentan a continuación el comportamiento de los factores psicosociales identificados, en base a las cinco dimensiones analizadas: control y autonomía, apoyo social, estructura de trabajo, demandas psicológicas y reconocimiento y promoción.

5.3.1 Dimensión Control y autonomía.

La dimensión “control y autonomía” comprende nueve categorías de preguntas, las cuales se agrupan para efectos de análisis en tres posibles respuestas: siempre/casi siempre, algunas veces y nunca/casi nunca. El comportamiento de esta dimensión se observa en el gráfico 12 en su opción de respuesta siempre/casi siempre (resultados en extenso en anexo 6.4)

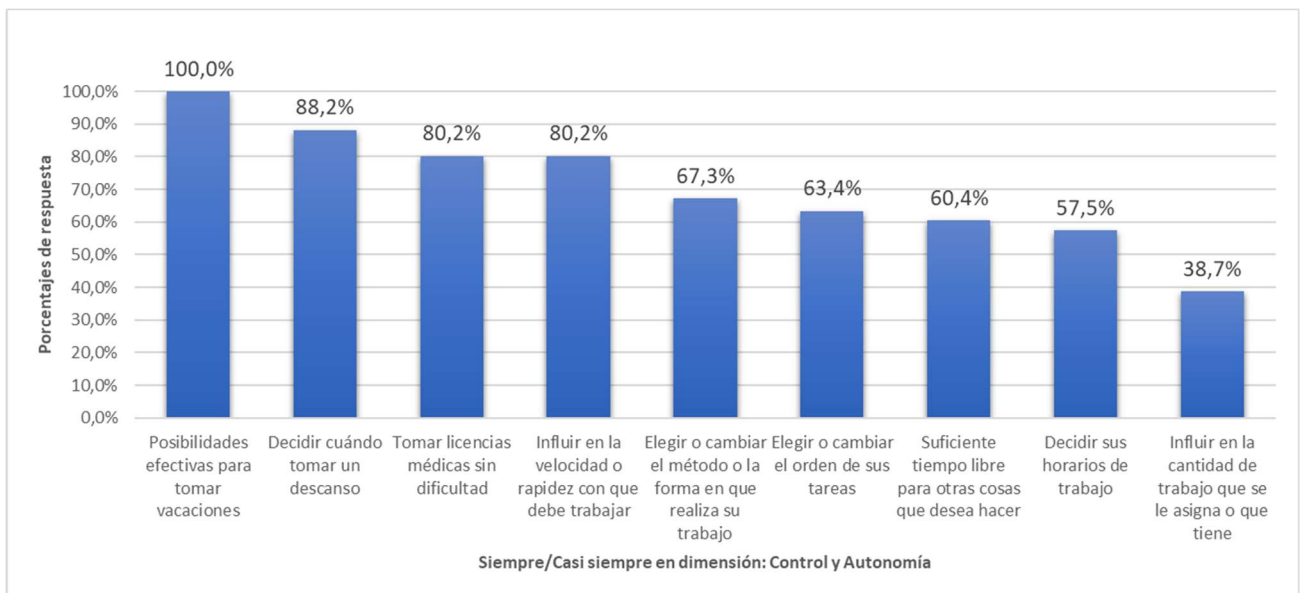


Gráfico 12: Factores psicosociales dimensión “Control y autonomía”.

Por último, se adiciona a esta dimensión el grado de satisfacción en relación a la autonomía con la que el teletrabajador o teletrabajadora puede regular sus tiempos de trabajo con respecto a sus actividades personales, ante lo cual, un 79,2% reporta que se encuentran muy satisfecho/satisfecho ante esta categoría.

5.3.2 Dimensión Apoyo social.

La dimensión “apoyo social” comprende nueve categorías de preguntas, las cuales se agrupan para efectos de análisis en tres posibles respuestas: siempre/casi siempre, algunas veces y nunca/casi nunca. El comportamiento de esta dimensión se observa en el gráfico 13 en su opción de respuesta siempre/casi siempre (resultados en extenso en anexo 6.4).

Esta dimensión, se adiciona también el grado de satisfacción en relación a poder combinar el trabajo con las actividades del hogar por parte de los teletrabajadores y teletrabajadoras, alcanzado un 78,2 % de sentirse muy satisfecho o satisfecho en esta categoría.

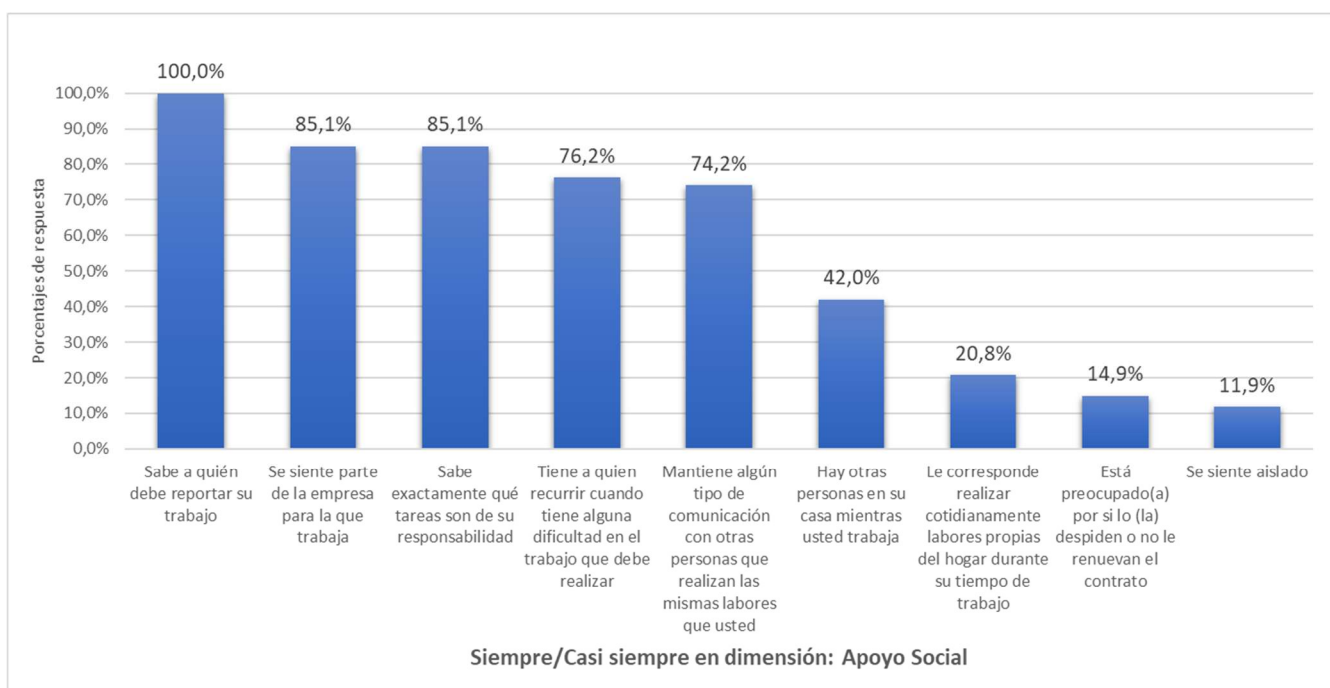


Gráfico 13: Factores psicosociales dimensión “Apoyo social”.

5.3.3 Dimensión Estructura de trabajo.

La dimensión “estructura de trabajo” comprende tres categorías de preguntas, las cuales se agrupan para efectos de análisis en tres posibles respuestas: siempre/casi siempre, algunas veces y nunca/casi nunca. El comportamiento de esta dimensión se observa en el gráfico 14 en su opción de respuesta siempre/casi siempre (resultados en extenso en anexo 6.4)

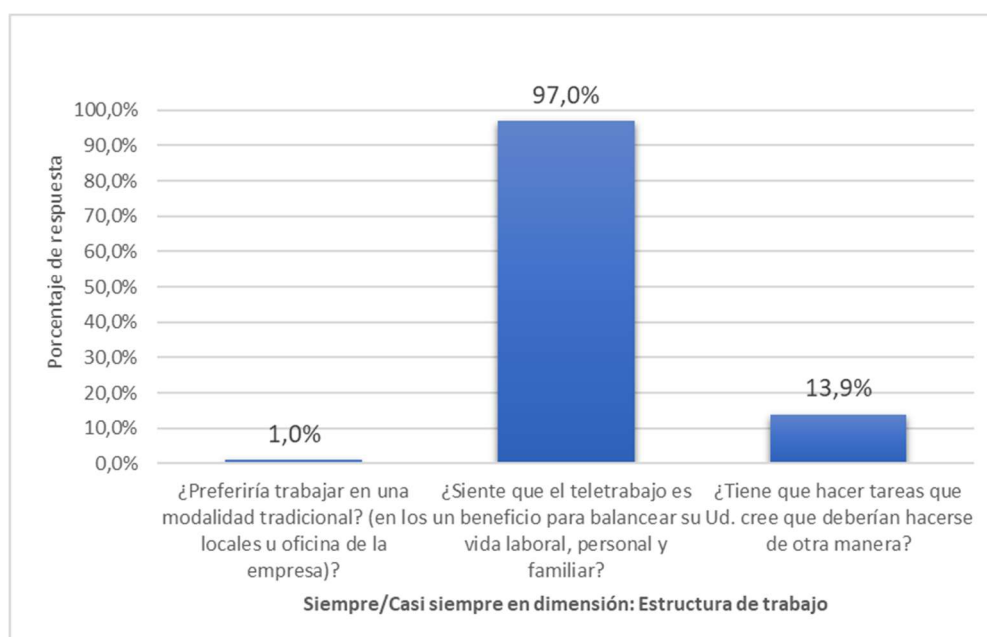


Gráfico 14: Factores psicosociales dimensión “Estructura de trabajo”.

Al igual que las dimensiones anteriores, esta adiciona una última categoría en relación al grado de satisfacción que reportan los teletrabajadores y teletrabajadoras en relación a la calidad del equipamiento que dispone para realizar su trabajo (por ej. computador, mobiliario, etc.), ante lo cual, se alcanza un 91,1 % de grado de satisfacción en el rango de muy satisfecho/satisfecho.

5.3.4 Dimensión Demandas psicológicas.

La dimensión “demandas psicológicas” comprende seis categorías de preguntas, las cuales se agrupan para efectos de análisis en tres posibles respuestas: siempre/casi siempre, algunas veces y nunca/casi nunca. El comportamiento de esta dimensión se observa en el gráfico 15 en su opción de respuesta siempre/casi siempre (resultados en extenso en anexo 6.4)

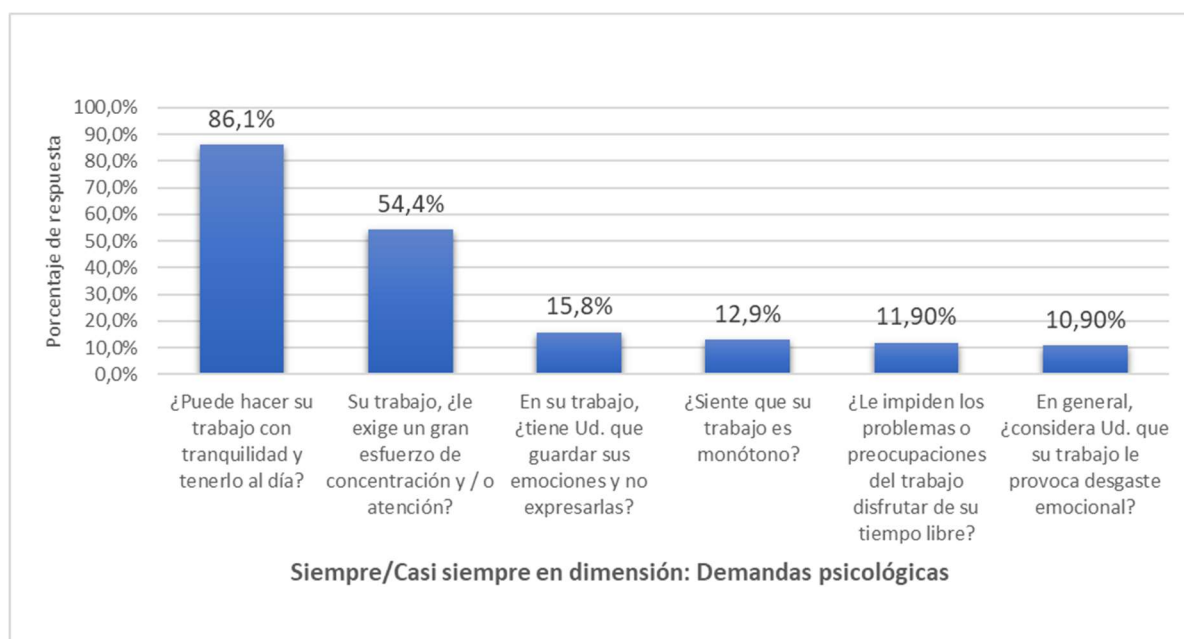


Gráfico 15: Factores psicosociales dimensión “Demandas psicológicas”.

5.3.5 Dimensión Reconocimiento y promoción.

La dimensión “reconocimiento y promoción” comprende tres categorías de preguntas, las cuales se agrupan para efectos de análisis en tres posibles respuestas: siempre/casi siempre, algunas veces y nunca/casi nunca. El comportamiento de esta dimensión se observa en el gráfico 16 en su opción de respuesta siempre/casi siempre (resultados en extenso en anexo 6.4)

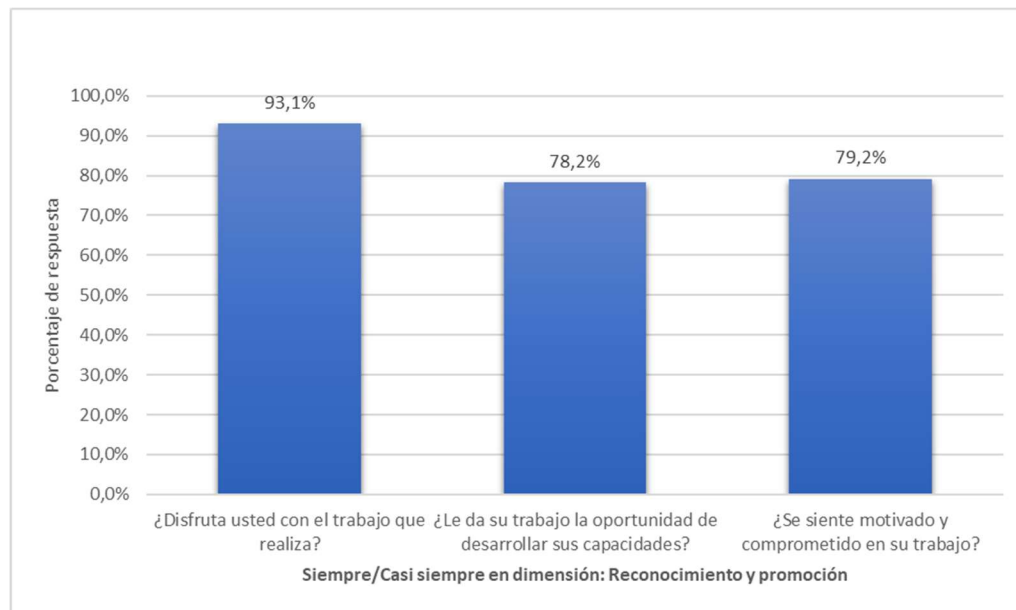


Gráfico 16: Factores psicosociales dimensión “Reconocimiento y promoción”.

También esta dimensión adiciona otra categoría en relación al grado de satisfacción de las posibilidades de promoción o de mejorar en su trabajo, la cual reporta un 55,5 % de respuesta de satisfacción por parte de los teletrabajadores y teletrabajadoras en el rango de estar muy satisfecho/satisfecho en esta categoría.

5.4 Asociación entre factores de conciliación trabajo-familia y factores psicosociales.

A continuación se presenta el análisis de asociación entre factores de conciliación trabajo-familia y factores psicosociales identificados. Se agrupan a partir de cinco categorías del factor conciliación trabajo – familia en las cuales se encontraron diferencias estadísticamente significativas en su asociación con factores psicosociales, todas correspondientes a la dimensión “experiencias de trabajo que interfieren con la familia” (TIF) : 1) perder tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo, 2) perder energía para hacer cosas con la familia a causa del trabajo, 3) perder tiempo para sí misma(o) a causa del trabajo, 4) perder tiempo para la familia a causa del trabajo y 5) estar de mal humor en el hogar a causa del trabajo.

5.4.1 Factor conciliación trabajo – familia: Perder tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo.

Del total de la población, en el ámbito conflicto trabajo familia, ante la pregunta *¿Yo he perdido tiempo para encontrarme con amigos(as) a causa de mi trabajo?*, globalmente un 39,6 % respondió afirmativamente. En esta proporción, en el caso de las mujeres un 20,9 % y en los hombres un 53, 4%, lo que ante la prueba de hipótesis Chi cuadrado confirma que una asociación estadísticamente significativa entre género y tiempo para encontrarme con amigos(as) a causa del trabajo (valor de $p = 0,001$), como se observa en la tabla 9.

		Factor conflicto trabajo familia	
		¿Yo he perdido tiempo para encontrarme con amigos(as) a causa de mi trabajo?	
		Sí	No
		n (%)	n (%)
Género	Femenino	9 (20,9)	34 (79,1)
	Masculino	31 (53,4)	27 (46,6)
	Otro	0 (0)	0 (0)
	Total	40 (39,6)	61 (60,4)
		Prueba de chi-cuadrado	0,001

Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje.

Tabla 9: Asociación factor trabajo-familia “perder tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo” con variable género.

De esto se desprende, que la razón entre hombres y mujeres que han perdido tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo es 0,231 veces menor en mujeres en comparación a hombres. Esta asociación es estadísticamente significativa.

De esta variable de conflicto trabajo familia, *¿Yo he perdido tiempo para encontrarme con amigos(as) a causa de mi trabajo?* se identifica una asociación significativa con:

- a) La variable psicosocial en su dimensión control y autonomía “*cantidad de trabajo*”, ante la pregunta *¿puede usted influir en la cantidad de trabajo que se le asigna o que tiene*. Dicha asociación es explicada por las categorías “*algunas veces*” (AV) y *siempre/casi siempre* (S/CS) (valor de $p= 0, 000$). Ver tabla 10.

Factor conflicto trabajo familia			
¿Yo he perdido tiempo para encontrarme con amigos(as) a causa de mi trabajo?			
		Sí	No
	Categorías	N (%)	N (%)
Factor psicosocial: Cantidad de trabajo	N/CN	7 (25,9)	20 (74,1)
	AV	23 (69,7)	10 (30,3)
	S/CS	10 (24,4)	31 (75,6)
Total		40 (39,6)	61 (60,4)
Prueba de chi-cuadrado			0,000

Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje;

Categorías: N/CN (Nunca/Casi Nunca); AV (Algunas veces); CS/S (Siempre/Casi siempre)

Tabla 10: Asociación factor trabajo-familia “perder tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo” con factor psicosocial “cantidad de trabajo”.

- b) La variable psicosocial en su dimensión control y autonomía “orden de las tareas”, ante la pregunta “¿puede elegir o cambiar el orden de sus tareas?”. Dicha asociación es explicada por las categorías “algunas veces” (AV) y siempre/casi siempre (S/CS) (valor de $p = 0,001$). Ver tabla 11.

Factor conflicto trabajo familia			
¿Yo he perdido tiempo para encontrarme con amigos(as) a causa de mi trabajo?			
		Sí	No
	Categorías	N (%)	N (%)
Factor psicosocial: Orden de las tareas	N/CN	0 (0)	4 (100)
	AV	21 (63,6)	12 (36,4)
	S/CS	19 (29,7)	45 (70,3)
Total		40 (39,6)	61 (60,4)
Prueba de chi-cuadrado			0,001

Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje;

Categorías: N/CN (Nunca/Casi Nunca); AV (Algunas veces); CS/S (Siempre/Casi siempre)

Tabla 11: Asociación factor trabajo-familia “perder tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo” con factor psicosocial “orden de las tareas”.

- c) La variable psicosocial en su dimensión control y autonomía “forma de trabajar”, ante la pregunta “¿puede elegir o cambiar el método o la forma en que realiza su trabajo?”, dada por las tres categorías “nunca/ casi nunca (N/CN), “algunas veces” (AV) y siempre/casi siempre (S/CS) (valor de $p = 0,005$). Ver tabla 12.

Factor conflicto trabajo familia				
¿Yo he perdido tiempo para encontrarme con amigos(as) a causa de mi trabajo?				
	Sí	No		
Categorías	n (%)	n (%)	Residuos corregidos	
Factor psicosocial: Forma de trabajar	N/CN	5 (83,3)	1 (16,7)	2,3
	AV	15 (55,6)	12 (44,4)	2
	S/CS	20 (29,4)	48 (70,6)	-3
Total	40 (39,6)	61 (60,4)		
Prueba de chi-cuadrado			0,005	

Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje;

Categorías: N/CN (Nunca/Casi Nunca); AV (Algunas veces); CS/S (Siempre/Casi siempre)

Tabla 12: Asociación factor trabajo-familia “perder tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo” con factor psicosocial “forma de trabajar”.

- d) La variable psicosocial en su dimensión control y autonomía “horarios de trabajo”, ante la pregunta “¿puede decidir sus horarios de trabajo?”, dada por la categoría “nunca/ casi nunca” (N/CS) y “algunas veces” (AV) (valor de $p < 0,001$). Ver table 13.

Factor conflicto trabajo familia			
¿Yo he perdido tiempo para encontrarme con amigos(as) a causa de mi trabajo?			
		Sí	No
	Categorías	N (%)	N (%)
Factor psicosocial: Horarios de trabajo	N/CN	1 (5,9)	16 (94,1)
	AV	20 (76,9)	6 (23,1)
	S/CS	19 (32,8)	39 (67,2)
	Total	40 (39,6)	61 (60,4)
Prueba de chi-cuadrado			0.000

Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje;

Categorías: N/CN (Nunca/Casi Nunca); AV (Algunas veces); CS/S (Siempre/Casi siempre)

Tabla 13: Asociación factor trabajo-familia “perder tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo” con factor psicosocial “horarios de trabajo”.

- e) La variable psicosocial en su dimensión control y autonomía “descansos en el trabajo”, ante la pregunta “¿puede decidir cuándo tomar un descanso?”, un 39,6 % de los casos respondió afirmativamente, en esta proporción, la categoría (AV) “algunas veces” con un 25 % y la categoría (S/SC) “siempre/casi siempre” con un 75 %, lo que ante la prueba de hipótesis Chi cuadrado confirma que existe una diferencia estadísticamente significativa entre estas categorías (valor de $p = 0,001$). Ver tabla 14.

		Factor conflicto trabajo familia ¿Yo he perdido tiempo para encontrarme con amigos(as) a causa de mi trabajo?	
		Si	No
		N (%)	N (%)
Factor psicosocial: Descansos en el trabajo	Categorías		
	N/CN	0 (0)	0(0)
	AV	10 (83,3)	2 (16,7)
	S/CS	30 (33,7)	59 (66,3)
Total		40 (39,6)	61 (60,4)

Pruebas de chi-cuadrado 0,001

Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje;

Categorías: N/CN (Nunca/Casi Nunca); AV (Algunas veces);
CS/S (Siempre/Casi siempre)

Tabla 14: Asociación factor trabajo-familia “perder tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo” con factor psicosocial “descansos en el trabajo”.

Se identificó un riesgo de 8,83 veces de perder tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo según poder tomar un descanso “algunas veces” frente a la categoría "siempre/casi siempre. La asociación es significativa.

- f) La variable psicosocial en su apoyo social “labores del hogar”, ante la pregunta “¿le corresponde realizar cotidianamente labores propias del hogar durante su tiempo de trabajo?”, dada por la categoría (1) “nunca/casi nunca y (2) “algunas veces” (valor de $p = 0,001$). Ver tabla 15.

Factor conflicto trabajo familia
¿Yo he perdido tiempo para encontrarme con amigos(as) a causa de mi trabajo?

Categorías	Sí	No	Residuos corregidos	
	N (%)	N (%)		
Factor psicosocial: Labores del hogar	N/CN	22(57,9)	16 (42,1)	2,9
	AV	8 (19)	34 (81)	-3,6
	S/CS	10 (47,6)	11 (52,4)	0,8
Total	40 (39,6)	61 (60,4)		
Prueba de chi-cuadrado				0,001

Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje;

Categorías: N/CN (Nunca/Casi Nunca); AV (Algunas veces); CS/S (Siempre/Casi siempre)

Tabla 15: Asociación factor trabajo-familia “perder tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo” con factor psicosocial “labores del hogar”.

- g) La variable psicosocial en su dimensión apoyo social “aislamiento”, ante la pregunta “¿se siente aislado?”, dada por la categoría “nunca/ casi nunca (N/CN) y “algunas veces” (AV) (valor de $p = 0,003$). Ver tabla 16.

¿Yo he perdido tiempo para encontrarme con amigos(as) a causa de mi trabajo?

Categorías	Sí	No	Residuos corregidos	
	N (%)	N (%)		
Factor psicosocial: Aislamiento	N/CN	20 (29,4)	48 (70,6)	-3,0
	AV	15 (71,4)	6 (28,6)	3,4
	S/CS	5 (41,7)	7 (58,3)	0,2
Total	40 (39,6)	61 (60,4)		
Prueba de chi-cuadrado				0,003

Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje;

Categorías: N/CN (Nunca/Casi Nunca); AV (Algunas veces); CS/S (Siempre/Casi siempre)

Tabla 16: Asociación factor trabajo-familia “perder tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo” con factor psicosocial “labores del hogar”.

h) Con la variable psicosocial en su dimensión reconocimiento y promoción “desarrollo de capacidades”, ante la pregunta “¿le da su trabajo la oportunidad de desarrollar sus capacidades?”, dada por la categoría “nunca/ casi nunca” (N/CSN (valor de $p < 0,001$). Ver tabla 17.

		Factor conflicto trabajo familia		
		¿Yo he perdido tiempo para encontrarme con amigos(as) a causa de mi trabajo?		
		Sí	No	
	Categorías	N (%)	N (%)	Residuos corregidos
Factor psicosocial: Desarrollo de capacidades	N/CN	9 (100)	0 (0)	3,9
	AV	2 (15,4)	11 (84,6)	-1,9
	S/CS	29 (36,7)	50 (63,3)	-1,1
	Total	40 (39,6)	61 (60,4)	
Prueba de chi-cuadrado				0,000

Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje;

Categorías: N/CN (Nunca/Casi Nunca); AV (Algunas veces); CS/S (Siempre/Casi siempre)

Tabla 17: Asociación factor trabajo-familia “perder tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo” con factor psicosocial “desarrollo de capacidades”.

i) La variable psicosocial en su dimensión reconocimiento y promoción “motivación y compromiso”, ante la pregunta ¿se siente motivado y comprometido en su trabajo?, un 39,6 % de los casos respondió afirmativamente, en esta proporción, la categoría “algunas veces” (AV) con un 81 % y “siempre/casi siempre” (S/CS) con un 28,8 %, lo que ante la prueba de hipótesis Chi cuadrado confirma que existe una diferencia estadísticamente significativa entre estas categorías (valor de $p < 0,001$). Ver tabla 18.

		¿Yo he perdido tiempo para encontrarme con amigos(as) a causa de mi trabajo?	
		Si	No
		N (%)	N (%)
Categorías			
Factor psicosocial:	N/CN	0 (0)	0(0)
Motivación y compromiso	AV	17 (81)	4 (19)
	S/CS	23 (28,8)	57 (71,3)
	Total	40 (39,6)	61 (60,4)

Pruebas de chi-cuadrado 0.000

Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje;

Categorías: N/CN (Nunca/Casi Nunca); AV (Algunas veces); CS/S (Siempre/Casi siempre)

Tabla 18: Asociación factor trabajo-familia “perder tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo” con factor psicosocial “motivación y compromiso”.

La razón entre sentirse motivado y comprometido en su trabajo “algunas veces” frente a la categoría “siempre/casi siempre” y perder tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo es 9,53 más en la categoría “algunas veces” frente a la categoría “siempre/casi siempre”. Esta asociación es significativa.

5.4.2 Factor conciliación trabajo – familia: Perder energía para hacer cosas con la familia a causa del trabajo.

Del total de la población, en el ámbito conflicto trabajo familia, ante la pregunta ¿ Yo he perdido energía para hacer cosas con mi familia a causa de mi trabajo?, un 41,6 % de la muestra respondió que sí, en esta proporción, en el caso de las mujeres un 58,1 % y en los hombres un 29,3 %, lo que ante la prueba de hipótesis Chi cuadrado confirma que una asociación estadísticamente significativa entre género y perder energía para hacer cosas con la familia a causa del trabajo (valor de $p = 0,003$), ver tabla 19.

Factor conflicto trabajo familia			
¿Yo he perdido energía para hacer cosas con mi familia a causa de mi trabajo?			
		Sí	No
		N (%)	N (%)
Género	Femenino	25 (58,1)	18 (41,9)
	Masculino	17 (29,3)	41 (70,7)
	Otro	0 (0)	0 (0)
	Total	42 (41,6)	59 (58,4)
Prueba de chi-cuadrado			0,003

Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje.

Tabla 19: Asociación factor trabajo-familia “perder energía para hacer cosas con la familia a causa del trabajo” con variable género.

La razón entre mujeres teletrabajadoras frente a hombres teletrabajadores que han perdido energía para hacer cosas con su familia a causa del trabajo es 2,35 más en mujeres frente a hombres. Esta asociación es significativa.

De esta variable de conflicto trabajo familia, “¿Yo he perdido energía para hacer cosas con mi familia a causa de mi trabajo?”, se identifica una asociación significativa con:

- a) Con la variable psicosocial en su dimensión reconocimiento y promoción “desarrollo de capacidades”, ante la pregunta “¿le da su trabajo la oportunidad de desarrollar sus capacidades?”, dada por la categoría “nunca/ casi nunca” (N/CSN) (valor de $p = 0,001$). Ver tabla 20.

Factor conflicto trabajo familia				
¿Yo he perdido energía para hacer cosas con mi familia a causa de mi trabajo?				
		Sí	No	
Categorías		N (%)	N (%)	Residuos corregidos
Factor psicosocial: Desarrollo de capacidades	N/CN	9 (100)	0 (0)	3,7
	AV	4 (30,8)	9 (69,2)	-0,8
	S/CS	29 (36,7)	50 (63,3)	-1,9
Total		42 (41,6)	59 (58,4)	
Prueba de chi-cuadrado				0,001
Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje;				
Categorías: N/CN (Nunca/Casi Nunca); AV (Algunas veces); CS/S (Siempre/Casi siempre)				

Tabla 20: Asociación factor trabajo-familia “perder energía para hacer cosas con la familia a causa del trabajo” con factor psicosocial “desarrollo de capacidades”.

b) La variable psicosocial en su dimensión reconocimiento y promoción “motivación y compromiso”, ante la pregunta ¿se siente motivado y comprometido en su trabajo?, un 41,6 % de los casos respondió afirmativamente, en esta proporción, la categoría “algunas veces” (AV) con un 76,2 % y la categoría “siempre/casi siempre” (S/CS) con un 32,5 % , lo que ante la prueba de hipótesis Chi cuadrado confirma que existe una diferencia estadísticamente significativa entre estas categorías (valor de $p < 0,001$). Ver tabla 21.

Factor conflicto trabajo familia			
¿Yo he perdido energía para hacer cosas con mi familia a causa de mi trabajo?			
		Si	No
Categorías		N (%)	N (%)
Factor psicosocial: Motivación y compromiso	N/CN	0 (0)	0(0)
	AV	16(76,2)	5 (23,8)
	S/CS	26 (32,5)	54 (67,5)
	Total	42 (41,6)	58 (58,4)
		Pruebas de chi-cuadrado	0.000

Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje;
Categorías: N/CN (Nunca/Casi Nunca); AV (Algunas veces);
CS/S (Siempre/Casi siempre)

Tabla 21: Asociación factor trabajo-familia “perder energía para hacer cosas con la familia a causa del trabajo” con factor psicosocial “motivación y compromiso”.

La razón entre sentirse motivado y comprometido en su trabajo “algunas veces” frente a la categoría “siempre/casi siempre” y perder energía para hacer cosas con la familia a causa del trabajo es 5,64 más en la categoría “algunas veces” frente a la categoría “siempre/casi siempre”. Esta asociación es significativa.

- c) La variable psicosocial en su dimensión control y autonomía “horarios de trabajo”, ante la pregunta “¿puede decidir sus horarios de trabajo?”, dada por la categoría “algunas veces” (AV) y la categoría “siempre/casi siempre” (S/CS) (valor de $p = 0,004$). Ver tabla 22.

		Factor conflicto trabajo familia		
		¿Yo he perdido energía para hacer cosas con mi familia a causa de mi trabajo?		
		Sí	No	
		n (%)	n (%)	Residuos corregidos
Factor psicosocial:	Categorías			
Horarios de trabajo	N/CN	10 (58,8)	7 (41,2)	1,6
	AV	16 (61,5)	10 (38,5)	2,4
	S/CS	16 (27,6)	42 (72,4)	-3,3
	Total	42 (41,6)	59 (58,4)	
Prueba de chi-cuadrado				0,004

Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje;
Categorías: N/CN (Nunca/Casi Nunca); AV (Algunas veces); CS/S (Siempre/Casi siempre)

Tabla 22: Asociación factor trabajo-familia “perder energía para hacer cosas con la familia a causa del trabajo” con factor psicosocial “horarios de trabajo”.

- d) La variable psicosocial en su dimensión apoyo social “comunicación laboral”, ante la pregunta “¿Mantiene algún tipo de comunicación con otras personas que realizan las mismas labores que usted?”, dada por las categorías “algunas veces” (AV) y siempre/casi siempre (S/CS) (valor de $p < 0,001$). Ver tabla 23.

Factor conflicto trabajo familia				
¿Yo he perdido energía para hacer cosas con mi familia a causa de mi trabajo?				
		Sí	No	
Categorías		n (%)	n (%)	Residuos corregidos
Factor psicosocial: Comunicación laboral	N/CN	2(33,3)	4 (66,7)	-0,5
	AV	15 (93,8)	1 (6,3)	4,6
	S/CS	24 (32)	51 (68)	-3,8
	Total	41 (42,3)	56 (57,7)	
Prueba de chi-cuadrado				0.000
Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje;				
Categorías: N/CN (Nunca/Casi Nunca); AV (Algunas veces); CS/S (Siempre/Casi siempre)				

Tabla 23: Asociación factor trabajo-familia “perder energía para hacer cosas con la familia a causa del trabajo” con factor psicosocial “comunicación laboral”.

5.4.3 Factor conciliación trabajo – familia: Perder tiempo para sí misma(o) a causa del trabajo.

En relación al factor conflicto trabajo familia “¿Yo he perdido tiempo para mí misma(o) a causa de mi trabajo?”, se identifica una asociación significativa con:

- a) La variable psicosocial en su dimensión reconocimiento y promoción “desarrollo de capacidades”, ante la pregunta “¿le da su trabajo la oportunidad de desarrollar sus capacidades?”, dada por la categoría “nunca/ casi nunca” (N/CSN) (valor de $p = 0,001$). Ver tabla 24.

Factor conflicto trabajo familia				
¿Yo he perdido tiempo para mí misma(o) a causa de mi trabajo?				
Sí				
No				
Categorías	n (%)	n (%)	Residuos corregidos	
Factor psicosocial: Desarrollo de capacidades	N/CN	8 (88,9)	1 (11,1)	3,1
	AV	2 (15,4)	11 (84,6)	-2
	S/CS	31 (39,2)	48 (60,8)	-0,5
Total	41 (40,6)	60 (59,4)		
Prueba de chi-cuadrado				0,002

Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje;
Categorías: N/CN (Nunca/Casi Nunca); AV (Algunas veces); CS/S (Siempre/Casi siempre)

Tabla 24: Asociación factor trabajo-familia “perder tiempo para sí misma(o) a causa del trabajo” con factor psicosocial “desarrollo de capacidades”.

b) La variable psicosocial en su dimensión control y autonomía “horarios de trabajo”, ante la pregunta “¿puede decidir sus horarios de trabajo?”, dada por la categoría “algunas veces” (AV) y la categoría “siempre/casi siempre” (S/CS) (valor de $p = 0,004$). Ver tabla 25.

Factor conflicto trabajo familia				
¿Yo he perdido tiempo para mí misma(o) a causa de mi trabajo?				
Sí				
No				
Categorías	n (%)	n (%)	Residuos corregidos	
Factor psicosocial: Horarios de trabajo	N/CN	8 (47,1)	9 (52,9)	0,6
	AV	17 (65,4)	9 (34,6)	3
	S/CS	16 (27,6)	42 (72,4)	-3,1
Total	40 (39,6)	60 (59,4)		
Prueba de chi-cuadrado				0,004

Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje;
Categorías: N/CN (Nunca/Casi Nunca); AV (Algunas veces); CS/S (Siempre/Casi siempre)

Tabla 25: Asociación factor trabajo-familia “perder tiempo para sí misma(o) a causa del trabajo” con factor psicosocial “horarios de trabajo”.

5.4.4 Factor conciliación trabajo – familia: Perder tiempo para la familia a causa del trabajo.

En relación al factor conflicto trabajo familia “¿Yo he perdido tiempo para mi familia a causa de mi trabajo?”, se identifica una asociación significativa con:

- a) La variable psicosocial en su dimensión reconocimiento y promoción “desarrollo de capacidades”, ante la pregunta “¿le da su trabajo la oportunidad de desarrollar sus capacidades?”, dada por la categoría “nunca/ casi nunca” (N/CSN) (valor de $p = 0,002$). Ver tabla 26.

		Factor conflicto trabajo familia ¿Yo he perdido tiempo para mi familia a causa de mi trabajo?		
		Sí	No	
Categorías		n (%)	n (%)	Residuos corregidos
Factor psicosocial: Desarrollo de capacidades	N/CN	8 (88,9)	1 (11,1)	3,3
	AV	2 (15,4)	11 (84,6)	-1,8
	S/CS	28 (35,4)	48 (60,8)	-0,9
Total		41 (40,6)	60 (59,4)	
Prueba de chi-cuadrado				0,002

Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje;
Categorías: N/CN (Nunca/Casi Nunca); AV (Algunas veces); CS/S
(Siempre/Casi siempre)

Tabla 26: Asociación factor trabajo-familia “perder tiempo para la familia a causa del trabajo” con factor psicosocial “desarrollo de capacidades”.

- b) La variable psicosocial en su dimensión apoyo social “aislamiento”, ante la pregunta “¿se siente aislado?”, dada por la categoría “nunca/ casi nunca (N/CN) y “algunas veces” (AV) (valor de $p < 0,001$). Ver tabla 27.

Factor conflicto trabajo familia				
¿Yo he perdido tiempo para mi familia a causa de mi trabajo?				
		Sí	No	
Categorías		n (%)	n (%)	Residuos corregidos
Factor psicosocial: Aislamiento	N/CN	15 (22,1)	53 (77,9)	-4,4
	AV	15 (78,9)	4 (21,1)	4,3
	S/CS	6 (50)	6 (50)	1
	Total	36 (36,4)	63 (63,6)	
Prueba de chi-cuadrado				0,000

Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje;

Categorías: N/CN (Nunca/Casi Nunca); AV (Algunas veces); CS/S (Siempre/Casi siempre)

Tabla 27: Asociación factor trabajo-familia “perder tiempo para la familia a causa del trabajo” con factor psicosocial “aislamiento”.

5.4.5 Factor conciliación trabajo – familia: Estar de mal humor en el hogar a causa del trabajo.

En relación al factor conflicto trabajo familia “¿Yo he estado de mal humor en el hogar a causa de mi trabajo?”, se identifica una asociación significativa con:

- a) La variable psicosocial en su dimensión reconocimiento y promoción “desarrollo de capacidades”, ante la pregunta “¿le da su trabajo la oportunidad de desarrollar sus capacidades?”, dada por la categoría “nunca/ casi nunca” (N/CSN) y “siempre/casi siempre” (S/CS) (valor de $p < 0,001$). Ver tabla 28.

		Factor conflicto trabajo familia		
		¿Yo he estado de mal humor en el hogar a causa de mi trabajo?		
		Sí	No	
		n (%)	n (%)	Residuos corregidos
Factor psicosocial: Desarrollo de capacidades	Categorías			
	N/CN	9 (100)	0 (0)	4
	AV	7 (53,8)	6 (46,2)	1,2
	S/CS	23 (29,1)	56 (70,9)	-3,7
Total		39 (38,6)	62 (61,4)	
Prueba de chi-cuadrado				0,000

Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje;

Categorías: N/CN (Nunca/Casi Nunca); AV (Algunas veces); CS/S (Siempre/Casi siempre)

Tabla 28: Asociación factor trabajo-familia “estar de mal humor en el hogar a causa del trabajo” con factor psicosocial “desarrollo de capacidades”.

- b) La variable psicosocial en su dimensión control y autonomía “horarios de trabajo”, ante la pregunta “¿puede decidir sus horarios de trabajo?”, dada por la categoría “algunas veces” (AV) y “siempre/casi siempre” (S/CS) (valor de $p = 0,001$). Ver tabla 29.

		Factor conflicto trabajo familia		
		¿Yo he estado de mal humor en el hogar a causa de mi trabajo?		
		Sí	No	
		n (%)	n (%)	Residuos corregidos
Factor psicosocial: Horarios de trabajo	Categorías			
	N/CN	6 (35,3)	11 (64,7)	-0,3
	AV	18 (69,2)	8 (30,8)	3,7
	S/CS	15 (25,9)	43 (74,1)	-3,1
Total		39 (38,6)	62 (61,4)	
Prueba de chi-cuadrado				0,001

Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje;

Categorías: N/CN (Nunca/Casi Nunca); AV (Algunas veces); CS/S (Siempre/Casi siempre)

Tabla 29: Asociación factor trabajo-familia “estar de mal humor en el hogar a causa del trabajo” con factor psicosocial “horarios de trabajo”.

- c) La variable psicosocial en su dimensión apoyo social “personas en el hogar”, ante la pregunta “¿Hay otras personas en su casa mientras usted trabaja?”, dada por la categoría “siempre/casi siempre” (S/CS) (valor de $p = 0,003$). Ver tabla 30.

Factor conflicto trabajo familia				
¿Yo he estado de mal humor en el hogar a causa de mi trabajo?				
		Sí	No	
Factor	Categorías	n (%)	n (%)	Residuos corregidos
psicosocial: Personas en el hogar	N/CN	10 (26,3)	28 (73,7)	-1,9
	AV	4 (20)	16 (80)	-1,9
	S/CS	24 (57,1)	18 (42,9)	3,4
	Total	38 (38)	62 (62)	
Prueba de chi-cuadrado				0,003

Fuente: Elaboración Propia. N: Recuento; % Porcentaje;

Categorías: N/CN (Nunca/Casi Nunca); AV (Algunas veces); CS/S (Siempre/Casi siempre)

Tabla 30: Asociación factor trabajo-familia “estar de mal humor en el hogar a causa del trabajo” con factor psicosocial “personas en el hogar”.

VI. Discusión.

En el presente capítulo se presenta la discusión de los resultados del estudio, la que, de manera consistente con los objetivos de la tesis, se ha ordenado en tres ejes, a saber: 1 Aspectos relacionados con las condiciones de trabajo y características del sistema de Teletrabajo de teletrabajadores y teletrabajadoras en empresas chilenas; 2 Conciliación trabajo – familia y factores psicosociales; 3 Asociación entre factores de conciliación trabajo-familia y factores psicosociales.

6.1 Aspectos relacionados con las condiciones de trabajo y características del sistema de teletrabajo de teletrabajadores y teletrabajadoras en empresas chilenas.

Los teletrabajadores y teletrabajadoras del presente estudio se desempeñan en el rubro servicio, específicamente en cuatro grandes áreas: área de seguridad digital, área de tecnología e innovación, área de cobranza y área de recursos humanos y comunicaciones. En efecto, a nivel mundial el sector donde se ha reportado mayor prevalencia de teletrabajo corresponde al sector de servicio, en especial, intermediación financiera y educación (Aguilera, A. et al, 2016)

En la población teletrabajadora analizada se observa mayor población de hombres que de mujeres (57,4 v/s 42,6 por ciento respectivamente), realidad que se podría asemejar a lo que sucede en otros países como Alemania, Italia, Gran Bretaña y Noruega en donde se evidencia una marcada masculinización del teletrabajo, con excepción de Israel (Haddon & Brynin, 2005). Ahora bien, en los países de la Unión Europea, la población de mujeres en teletrabajo va cada vez en aumento (Nakrosiene, A., Buciuniene, I., & Gostautaitė, B. 2019), comportamiento que también se observa en estudios nacionales de los últimos años (DIPRES, 2018).

En este contexto, en el informe del año 2019 de la fundación europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo, en cuanto a teletrabajo se refiere, concluye que es más probable que sean los hombres que realicen

teletrabajo en comparación con las mujeres, aunque también se observa que las mujeres realizan más teletrabajo regular desde el hogar en comparación a los hombres (OIT Eurofound, 2019).

Las razones de estas diferencias son diversas, pero se ha observado que las mujeres ven más ventajas del teletrabajo que los hombres, motivadas por la flexibilidad que esta modalidad ofrece y una mayor autonomía, lo que se asocia a la carga doméstica que socialmente asumen más que los hombres, lo que les permitiría compatibilizar mejor el tiempo laboral y familiar. Este comportamiento da señales de cómo los roles de género y los modelos de vida laboral y familiar específicos de cada país pueden impactar en la implementación de la modalidad de teletrabajo en cada país (OIT Eurofound, 2019).

Otra característica de esta población de estudio, es que es una población joven, con un rango etario entre 25 y 44 años (70,3 por ciento), no observándose diferencias por sexo. Más del 50% de la población es soltera, con un nivel educacional alto, observándose una diferencia entre mujeres y hombres en la categoría de educación universitaria de pregrado con un 72,1 v/s 58,6 por ciento con dicho nivel de formación respectivamente, en tanto, que en la formación de postgrado, los hombres superan a las mujeres, con un 14 v/s 31 por ciento respectivamente. Este comportamiento se asemeja a la tendencia internacional donde es más común encontrar un perfil de teletrabajadores/as profesionales y con cargos directivos por un lado, pero también se encuentra un perfil con trabajos de tipo administrativo y empleados de ventas (OIT Eurofound, 2019; Thulin, E., Vilhelmson, B., & Johansson, M. 2019).

Este perfil se ajusta a lo planteado en la literatura, aunque también cada vez más, la población casada con hijos está optando por esta modalidad. En este contexto, se observa que 56,4 por ciento de los teletrabajadores y teletrabajadoras tienen hijos/as, en general con un núcleo familiar constituido mayoritariamente por 4 personas (25,7 por ciento). De ellos un 76,2 por ciento ejerce el rol de jefe o jefa de hogar: 48,8 por ciento de las mujeres refieren ejercer el rol de jefa de hogar, en tanto que, un 96,6 por ciento los hombres.

Un aspecto positivo en cuanto al sistema de teletrabajo analizado, es que la totalidad de los teletrabajadores y teletrabajadoras de la muestra tienen contrato de trabajo indefinido, 91,1 por ciento de ellos cuentan con especificaciones de condiciones de trabajo en el contrato o en un anexo de contrato. Presentan además altos niveles de sindicalización (69,3 por ciento), superando ampliamente las estadísticas de sindicalización a nivel nacional (la tasa de sindicalización de la población al año 2018 llegó solo a un 20,6 a nivel nacional) (Dirección del trabajo, 2019).

Por contraparte, un alto porcentaje no presenta experiencia previa en teletrabajo, así como también un 49,5 por ciento indica no haber recibido inducción para la ejecución de teletrabajo, considerando que un 67,3 por ciento de la población lleva realizando teletrabajo en el rango de más de 6 meses a 2 años.

En cuanto a las motivaciones para realizar teletrabajo, destaca el carácter voluntaria e individual, por sobre el impuesto y familiar. Aunque si se analiza en específico esta motivación, se observa una motivación familiar mayor en las mujeres con respecto a los hombres (34,9 versus 10,3 por ciento respectivamente), lo que se condice con lo identificado en la realidad internacional. Las mujeres con hijos tienen mayor probabilidad de adoptar este sistema de trabajo, sobre todo si han hecho teletrabajo antes de dar a luz (Chung, H., & Van der Horst, M. 2018).

De los encuestados, el 72,3 por ciento teletrabaja sólo una vez a la semana, en tanto que un 24,8 por ciento entre 2 a 3 días y sólo un 3 por ciento más de 3 días a la semana, lo que coincide con las nuevas formas de teletrabajo, en donde se observa que los teletrabajadores trabajan fuera de la oficina una parte del tiempo en forma combinada, encontrándose en las últimas publicaciones reportes que tienden a trabajar en casa a tiempo parcial (Brown, C., Smith, P. R., Arduengo, N., & Taylor, M. 2016; Jünemann, F. & Wiegand, C. 2021)

Esta tendencia se encuentra reflejada en la nueva ley 21.220, que en su artículo 152 quáter J en donde establece que el *“teletrabajo podrá abarcar todo*

o parte de la jornada laboral, combinando tiempos de trabajo de forma presencial en establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa con tiempos de trabajo fuera de ella” (Ley N° 21220, 2020).

En lo que respecta a la modalidad de teletrabajo, se observa una diferencia menor entre una modalidad flexible y estricta, por lo que uno de los motores iniciales que empujaron el teletrabajo como lo es la flexibilidad laboral aún se enfrenta a una característica propia de la organización tradicional del trabajo, como lo es el cumplimiento de una jornada laboral estricta. Aún cuando el horario flexible supera en cinco por ciento al horario estricto en la población analizada, este se cumple de manera continua mayoritariamente. A diferencia de lo observado en la experiencia de teletrabajo en empresas europeas donde prima la flexibilidad horaria, en efecto, se ha observado una correlación positiva entre la flexibilidad y mejores resultados de salud (Eurofound, 2017; Tavares, A. 2017).

En efecto, se ha observado que en los casos en que el teletrabajo implica una alta supervisión y poca flexibilidad, o sea, los teletrabajadores/as no pueden elegir un horario conveniente para realizar las actividades y además están siendo altamente controlados por supervisores, están restringidos de la misma manera que aquellos que trabajan en dependencia de oficina, por lo que los beneficios iniciales del teletrabajo se minimizan. Por lo que, la influencia que podría tener el estilo de liderazgo de las jefaturas o supervisor en la flexibilidad del teletrabajo es un factor a considerar, puesto que, la modalidad puede presentar algún tipo de flexibilidad, pero si la jefatura o supervisor los controla constantemente, las ventajas de tener flexibilidad pueden anularse (Salazar, M. 2016 ; Campbell, J., Heales, J. 2016).

En el ámbito de la supervisión de teletrabajo que presentaron los y las participantes del presente estudio, esta se realiza prevalentemente por cumplimiento de objetivos, lo que se ha evidenciado como esencial para el éxito del teletrabajo (De Godoy, L., & Ferreira, M. G. G. ,2018). A pesar de esto, las jornadas laborales se han identificado más largas que estando en la oficina, pues se reportan horas de conexión que exceden las 8 horas de trabajo diarias

(56,4 por ciento), factor de riesgo que está presente también en la literatura, en donde se observa las jornadas de trabajo más largas están asociadas con el estrés, la fatiga, los problemas para dormir y la ansiedad (Eurofound, 2017; Nakrošienė, A. et al., 2019, Tavares, A. 2017).

Un punto importante a destacar, es la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por los teletrabajadores y teletrabajadoras, convirtiéndose estas en uno de los principales soportes para el teletrabajo desde los inicios de esta modalidad, abarcando desde el uso de internet, correos electrónicos, software de colaboración y comunicación unificada, así como la nube y otras soluciones informáticas y tecnologías más avanzadas de comunicación a distancia. Este factor es primario e importante en el desarrollo del teletrabajo, ya que esta modalidad puede verse obstaculizada y/o facilitada simultáneamente por la presencia y uso de diferentes TIC (Boell, S.K. et al., 2016; Smith, 2018, Van der Meulen, Baalen, & Heck, 2012).

En este estudio, en los primeros lugares en el uso de TIC se encuentran el computador y la conexión a internet como elementos centrales, mientras que otras herramientas como impresoras y elementos de escritorio fueron de menos uso. En tanto que, el mobiliario más frecuentemente utilizado corresponde a mouse, escritorio y silla, todos estas TIC y elementos de trabajo en su mayoría no fueron provistos por la empresa. Esta realidad se contrapone a las recomendaciones nacionales e internacionales, donde se señala mantener condiciones similares del puesto de trabajo en el hogar de la que se cuentan en la oficina, a fin de garantizar un adecuado y seguro puesto de trabajo para las personas que ejecuten teletrabajo (Cataño, S., Gómez, N. 2014; López, N. et al., 2014)

En este contexto, también se señala que son los empleadores los responsables de entregar el mobiliario necesario o al menos contribuir económicamente a configurar el puesto de trabajo en el lugar destinado al teletrabajo. Recordando que la presente medición de variables se realizó entre enero 2020 y marzo 2020, previa publicación y entrada en vigencia de la ley 21.220 que modifica el código del trabajo en materia de trabajo a distancia y teletrabajo en Chile, la actual ley es clara en el artículo 152 quáter L, con

respecto a que los elementos, equipos, herramientas y materiales de trabajo, deben ser proporcionados por el empleador, lo cual, es un avance en materia de protección y condiciones mínimas de trabajo para la población chilena (Cataño, S., Gómez, N. 2014; Ley N° 21220, 2020)

Esta realidad no es ajena en países desarrollados, considerando que se ha observado que la mitad de las personas que realizan teletrabajo en Europa, no cuentan con sillas o escritorios para trabajar provistos por la empresa (Eurofound, 2017). En este aspecto, la nueva ley 21.220 en Chile también especifica que los costos de operación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos serán siempre de cargo del empleador (Ley N° 21220, 2020)

En cuanto a factores específicos de condiciones de trabajo, se observa que la mayoría de los teletrabajadores y teletrabajadoras refieren tener un lugar específico dentro de su hogar destinado para trabajar, libre de obstáculos, ordenado y limpio. En tanto, la presencia de factores ergonómicos identificados en el puesto de trabajo, las posturas incómodas adoptadas mientras se realiza teletrabajo fue el factor de riesgo más alto, con un 86,1 por ciento de reporte, muy por sobre la realización de movimientos repetitivos o manipulación manual de carga.

Esto coincide con algunos estudios que identifican problemas potenciales derivados del diseño de la estación de trabajo, en relación a mobiliario inadecuado, postura estática y uso de pantallas de visualización de datos como computadores, así como también levantamiento de objetos pesados, que contribuyen al desarrollo de problemas musculoesqueléticos en el cuello, hombros, muñecas, manos y regiones lumbares (Montreuil, S., & Lippel, K., 2003; Robertson, M.M. et al., 2012).

En este contexto, también se destaca la realización de pausas durante la jornada laboral, pero que suelen ser más bien breves, entre 10 a 20 minutos las más frecuentes. Con respecto a condiciones ambientales identificadas, factores como el ruido, la iluminación y temperatura son auto manejables y regulables al confort de la persona. Por lo que no se presentan como factores negativos o que afecten el desempeño de la persona. Estos factores son

relevantes, pues son componentes del entorno de trabajo que pueden constituir fuente de distracción para el trabajador y estas distracciones afectar el rendimiento de los teletrabajadores (Cataño, S., Gómez, N. 2014; Van der Meulen, Baalen, & Heck, 2012).

6.2 Conciliación trabajo – familia y factores psicosociales.

Actualmente trabajar desde casa se ha tornado parte de la vida laboral moderna, abogando como una solución para combinar y reducir las crecientes tensiones entre el trabajo y la vida familiar, tensiones que particularmente se vuelven mayores en la población de mujeres. Aunque aún existe poca evidencia empírica que respalde esta solución, y las diferencias de género que puedan existir, se ha observado que las mujeres experimentan más conflictos entre el trabajo y la familia que los hombres (Aguilera, A. et al, 2016; Van der Lippe, T., Lippényi, Z. 2018).

En este escenario, la población analizada en el presente estudio reporta mayores conflictos relacionados con las experiencias de trabajo que interfieren con la familia (TIF), por sobre las experiencias de vida privada familiar que interfieren con el trabajo (FIT). Este comportamiento se asemeja a lo observado en la literatura, en donde si bien, ambos tipos de conflicto están constantemente relacionados de forma negativa con los resultados deseables, se ha descubierto que el efecto negativo de TIF es mayor, es decir, la dimensión TIF es más problemática que la dimensión FIT en lo que respecta al CTF (Jostell, D., & Hemlin, S. 2018).

De la dimensión TIF, destaca que la población de estudio reporta haber perdido energía para hacer cosas con la familia a causa del trabajo en un 41,6 por ciento, así como haber perdido tiempo para sí misma(o) a causa del trabajo en un segundo lugar con un 40,6 por ciento y perder tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo con un 39,6 por ciento.

Además se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre mujeres y hombre en las dimensiones: “perder tiempo para encontrarse con amigos a causa del trabajo” y “perder energía para hacer cosas con la familia a

causa del trabajo”. En este contexto, la razón entre mujeres teletrabajadoras frente a hombres teletrabajadores que han perdido energía para hacer cosas con su familia a causa del trabajo es 2,35 más en mujeres frente a hombres. Por contraparte, la razón entre hombres y mujeres que han perdido tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo es 0,231 veces menor en mujeres en comparación a hombres.

Otro aspecto relevante analizado son los factores psicosociales, en cuanto a la exposición a este tipo de factores pueden implicar ciertos riesgos para la población de teletrabajadores/as, con consecuencias reportadas como: dormir mal, sentirse ansiosos/as, irritables y nerviosos/as, así como también sentirse deprimidos/as o enojados/as (Gómez, S., y cols. 2020).

En general, los factores psicosociales que se observaron en los teletrabajadores/as presentaron un comportamiento positivo en las distintas dimensiones analizadas. Por ejemplo, en la dimensión control y autonomía, se destacan factores como la posibilidad de tomar vacaciones sin problemas o decidir cuándo tomar un descanso en la jornada laboral, así como tomar licencias médicas e influir en la velocidad con la que se debe trabajar, incluyendo también altos niveles de autonomía con la que el teletrabajador o teletrabajadora puede regular sus tiempos de trabajo con respecto a sus actividades personales o elegir o cambiar el orden las tareas a realizar.

Con respecto a estas dimensiones analizadas, De Vries et al. identifican como un beneficio del teletrabajo la posibilidad de autogestionar el trabajo y controlar el ambiente para disminuir interrupciones (de Vries, H. et al. 2019). Por contraparte, se ha evidenciado que en algunos casos estas interrupciones pueden aumentar durante teletrabajo, lo que afecta la concentración y atención de los trabajadores y trabajadoras, dado que las interrupciones conllevan la realización de tareas secundarias que demandan también recursos cognitivos, pudiendo afectar la productividad, pero también aumentar las probabilidades de error, y en el ámbito ocupacional, accidentes en el trabajo (Van der Meulen, D. et al. 2012).

Similar situación se observa en la dimensión “apoyo social”, en donde el 100 por ciento de los encuestados sabe a quién debe reportar su trabajo, lo que

denota una organización y apoyo desde las jefaturas directas, así como también refieren sentirse parte de la empresa en la que trabajan en un 85,1 por ciento lo que es interesante, pues en general, la literatura indica que si no se cuenta con adecuado soporte socio técnico en la organización del teletrabajo, esta puede alejar al trabajador de la empresa, por lo cual, se ve afectado el sentido de pertenencia a la organización, lo que denota que en la muestra del presente estudio este factor se presenta como un punto positivo (Bentley, T.A. et al., 2016).

Además, este comportamiento se puede corresponder con la frecuencia de teletrabajo de los encuestados y encuestadas, en donde la mayoría realizan teletrabajo un día a la semana (72,3 por ciento) y entre dos a tres días (24,8 por ciento), siendo muy baja la práctica de teletrabajo mayor a tres días, por lo cual, la relación con sus jefaturas y la pertenencia a la empresa, se ve enriquecida con el contacto directo en los días en que no se realiza teletrabajo, por lo que el apoyo social es fortalecido con esta práctica, lo que es considerado un moderador del proceso del estrés asociado a riesgo psicosocial (Bentley, T.A. et al., 2016; Córdova, V. et al. 2010).

En este contexto, factores como el aislamiento, compartir la casa con otros integrantes durante el teletrabajo y grado de satisfacción en relación a poder combinar el trabajo con las actividades del hogar son dimensiones que se relacionan con el bienestar y productividad de los teletrabajadores y teletrabajadoras, por lo que deben considerarse en relación al conflicto trabajo familia que puede estar presente en esta modalidad de trabajo (Bentley, T.A. et al., 2016; Boell, S.K. et al., 2016).

De esta forma, el teletrabajo puede presentar impactos tanto positivos como negativos que evidencian en el marco de la salud mental de los teletrabajadores/as. Por un lado, el teletrabajo puede aumentar la carga de trabajo a través de jornadas laborales extensas, así como también, conflicto en el ámbito de la ambigüedad de roles, altas demandas psicológicas, conflictos de inseguridad laboral, reducción del apoyo social, frustración debido a la falta de comunicación o interacción humana identificada en el trabajo y con ello una

baja en la retroalimentación directa. Pero por otra parte, se han observado puntos positivos, como aumento de las oportunidades de ocio y descanso debido a la mayor flexibilidad y control sobre cuándo se realiza el trabajo por ejemplo, además de una reducción de la presión de trabajo y un mayor control y autonomía sobre las tareas (Bentley, T. A. et al., 2016; Crawford, J.O. et al., 2011)

En este escenario descrito, estos factores se presentan en forma positiva en el estudio, considerando que en un 86,1 por ciento de los encuestados refiere poder realizar su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día, en tanto, que factores como la monotonía o guardar emociones y no expresarlas se presentan en bajo porcentaje, no así, el grado de concentración o esfuerzo que exige el teletrabajo, el cual más de la mitad de la población refiere requerir un gran esfuerzo o concentración (siempre o casi siempre) durante la jornada laboral.

Por último, mencionar que prácticamente la totalidad de los teletrabajadores y teletrabajadores sienten que el teletrabajo es un beneficio para balancear su vida laboral, personal y familiar, asimismo, sólo el uno por ciento preferiría trabajar en una modalidad tradicional (en los locales u oficina de la empresa) en vez de la posibilidad de teletrabajar. Cabe mencionar, que la categoría de reconocimiento y promoción, también se observa como positiva para los teletrabajadores/as, considerando que refieren disfrutar con el trabajo que realizan, se sienten motivados/as y comprometido/as en su trabajo, además de referir que el trabajo les da la oportunidad de desarrollar sus capacidades en altos porcentaje, incluso sobre el 90 por ciento.

En efecto el comportamiento de las categorías “reconocimiento y promoción” y “control y autonomía”, se asemeja a lo observado en la sexta encuesta europea sobre las condiciones de trabajo, en donde se observó que los teletrabajadores/as trabajan más intensamente, pero a la vez, presentan mayor autonomía en el trabajo y mejores perspectivas profesionales (Eurofound, 2017).

Además, esta percepción positiva coincide con las expectativas sociales asociadas al teletrabajo en la literatura, donde se reporta un aumento del bienestar de los empleados, reducción de la fatiga relacionada con los traslados, ambiente de trabajo menos estresante y un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida familiar. Además, estos potenciales beneficios, no serían sólo para el teletrabajador, sino que también para las empresas, las cuales podrían hacer ahorros considerables a través de menores costos de propiedad y ganancias de productividad (Crawford, J.O. et al., 2011; Robertson, M. M. 2012)

6.3 Asociación entre factores de conciliación trabajo-familia y factores psicosociales.

En relación a factores de CTF y factores psicosociales, aún resultan paradójicos los hallazgos que se informa en la literatura en el escenario del teletrabajo, pues se encuentran aspectos positivos en algunos estudios en la mejora del equilibrio entre el trabajo y la vida personal, mientras que en otros se informa que es negativo y está relacionado con un mayor conflicto entre el trabajo y la vida personal (Astudillo, P. 2017; Boell, S.K. et al., 2016; Gálvez, A. et al., 2019; Morganson et al., 2010)

En este sentido, la dificultad de separar la vida personal de la profesional se pueden encontrar como una limitación y desventaja del teletrabajo en la literatura, lo que conlleva el riesgo de que el trabajo invada la vida personal del teletrabajador/a, lo que podría derivar, a largo plazo, en problemas psicosociales y de salud mental. (Brînzea, V., Searâ, C. 2017; Centre National de la Fonction Publique Territoriale, 2013)

En este contexto, cabe destacar que en el presente estudio se encontraron diferencias estadísticamente significativas en la presencia de factores conciliación trabajo familia (CTF) en su asociación con factores psicosociales, todas correspondientes a la dimensión CFT denominada “experiencias de trabajo que interfieren con la familia” (TIF). Las categorías dentro de esta dimensión TIF que destacaron fueron cinco:

La primera categoría TIF “perder tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo”, se relacionó con tres dimensiones del factor psicosocial: “control y autonomía”, “reconocimiento y promoción” y “apoyo social”.

- En la dimensión “control y autonomía” se destaca que los teletrabajadores/as con incerteza en el manejo del orden de las tareas (en donde sólo algunas veces pueden elegir o cambiar el orden), así como con incerteza en el manejo de su cantidad de trabajo, en poder decidir sus horarios de trabajo y en poder decidir cuándo tomar un descanso, presentan mayor probabilidad de perder tiempo para encontrarse con amigos a causa del trabajo.

En tanto que los teletrabajadores/as que tienen mayor control en la forma de trabajar, refieren menos pérdida de tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo.

- De la variable psicosocial en su dimensión “reconocimiento y promoción”, se infiere que en ambientes laborales en los que el trabajo no da la oportunidad de desarrollar las capacidades del teletrabajador/a, todos los trabajadores/as en esta condición refieren pérdida de tiempo para encontrarme con amigos(as) a causa del trabajo. En tanto que los teletrabajadores/as que no están del todo motivados y comprometido en su trabajo (sólo algunas veces), presentan mayor probabilidad de perder tiempo para encontrarse con amigos a causa del trabajo.
- Y por último en la dimensión psicosocial “apoyo social”, se observa que los teletrabajadores/as que algunas veces realizan cotidianamente labores propias del hogar durante su tiempo de trabajo, presentan menor probabilidad de perder tiempo para encontrarse con amigos a causa del trabajo. En tanto que, los encuestados/as que se sienten aislados/as algunas veces producto de su trabajo, presentan mayor probabilidad de perder tiempo para encontrarse con amigos(as) por el trabajo.

En este sentido, se constata en la literatura, que a medida que pase el tiempo y se ejecute teletrabajo, el jefe o encargado puede perder la perspectiva

de que en determinados momentos el teletrabajador/a están haciendo uso y disfrutando de su tiempo libre, lo que puede generar un conflicto si no se limitan bien estas fronteras, y que factores del trabajo (supervisión o solicitud de tareas) interfieran con asuntos de la vida personal como encontrarse con amigos/as en este caso (Salazar, M. 2016).

La segunda categoría TIF “perder energía para hacer cosas con la familia a causa del trabajo”, se relaciona con tres dimensiones del factor psicosocial: “reconocimiento y promoción”, “control y autonomía” y “apoyo social”.

- En la dimensión “reconocimiento y promoción”, se observa que en ambientes laborales en los que el trabajo no da la oportunidad de desarrollar las capacidades del teletrabajador/a, todos los trabajadores/as en esta condición refieren perder energía para hacer cosas con la familia a causa del trabajo. Asimismo se infiere que los teletrabajadores/as que no están del todo motivados y comprometido en su trabajo (sólo algunas veces), presentan mayor probabilidad de perder energía para hacer cosas con la familia a causa del trabajo.
- Por su parte, en la dimensión “control y autonomía” se destaca que los teletrabajadores/as con incerteza en poder decidir sus horarios de trabajo (sólo algunas veces), presentan mayor probabilidad de perder energía para hacer cosas con la familia a causa del trabajo. Asimismo, en la dimensión “apoyo social” aparece el factor comunicación laboral, donde aquellos teletrabajadores/as que solo algunas veces mantienen algún tipo de comunicación con otras personas que realizan las mismas labores de teletrabajo, presentan mayor probabilidad de perder energía para hacer cosas con la familia a causa del trabajo.

En esta esfera, según la encuesta sobre condiciones de trabajo y salud de Finlandia, las personas que podían optar a realizar más días de teletrabajo percibían mayor sentimiento de fuerza y energía en el trabajo, en comparación

de aquellas personas que teletrabajan menor cantidad de días (OIT Eurofound, 2019).

Asimismo, un factor importante que se relaciona directamente con la energía percibida por el trabajador es la cultura organizacional existente, puesto que las personas que trabajan en organizaciones que propicien entornos de trabajo que apoyen a la familia pueden sentirse más cómodamente dedicando tiempo y energía a su vida familiar y personal sin temer las consecuencias negativas de su carrera, lo que se conoce como una cultura organizacional de apoyo, lo que se torna relevante en estos escenarios de teletrabajo y su éxito de implementación (Fiksenbaum, L. M., 2014).

La tercera categoría TIF “perder tiempo para sí misma(o) a causa del trabajo” se relacionó con dos de las cinco dimensiones del factor psicosocial: “reconocimiento y promoción” y “control y autonomía”.

- En esta tercera categoría CFT, en la dimensión “reconocimiento y promoción”, se observa que en ambientes laborales en los que el trabajo no da la oportunidad de desarrollar las capacidades del teletrabajador/a, todos los trabajadores/as en esta condición refieren perder tiempo para sí misma(o) a causa del trabajo. Por su parte, en la dimensión “control y autonomía” se destaca que los teletrabajadores/as con incerteza en poder decidir sus horarios de trabajo (sólo algunas veces), presentan mayor probabilidad de perder tiempo para sí misma(o) a causa del trabajo.

En este escenario, es posible establecer que cuanto más tiempo estén las personas en modalidad de teletrabajo (en cuanto a antigüedad bajo esta modalidad) , más y mejores posibilidades se tendrían para organizar tiempos personales y establecer estrategias para evitar conflictos trabajo-familia, pues tendrían más tiempo para encontrar estrategias y adecuarse a esta modalidad de trabajo (Salazar, M. 2016; Zhang, S. et al. 2020).

La cuarta categoría CTF- TIF “perder tiempo para la familia a causa del trabajo”, también se relacionó con dos de las cinco dimensiones del factor psicosocial, en este caso con: “reconocimiento y promoción” y “apoyo social”.

- Al igual que las anteriores categorías, en esta ocasión en la dimensión “reconocimiento y promoción”, se observa que en ambientes laborales en los que el trabajo no da la oportunidad de desarrollar las capacidades del teletrabajador/a, los trabajadores/as en esta condición presentan mayor probabilidad de perder tiempo para la familia a causa del trabajo. En tanto que, los encuestados/as que se sienten aislados/as algunas veces producto de su trabajo, presentan mayor probabilidad de perder tiempo para la familia a causa del trabajo.

En este sentido, la falta de demarcación entre los roles en el hogar pueden dificultar la desconexión mental del trabajo, situación que se agrava cuando se trabaja en horarios distintos a los de la oficina, en donde es más probable que se esté desmereciendo tiempo personal / familiar por el trabajo (Jostell, D., & Hemlin, S. 2018).

Por último, en la última y quinta categoría CTF - FIT “estar de mal humor en el hogar a causa del trabajo”, se relacionó con tres dimensiones del factor psicosocial: “reconocimiento y promoción”, “control y autonomía” y “apoyo social”.

- En esta última categoría, en la dimensión “reconocimiento y promoción” se observa que en ambientes laborales en los que el trabajo no da la oportunidad de desarrollar las capacidades del teletrabajador/a, todos los trabajadores/as en esta condición refieren estar de mal humor en el hogar a causa del trabajo. Por su parte, en la dimensión “control y autonomía” se destaca que los teletrabajadores/as con incerteza en poder decidir sus horarios de trabajo (sólo algunas veces), presentan mayor probabilidad de estar de mal humor en el hogar a causa del trabajo.

- En tanto, que los teletrabajadores/as que refieren estar siempre o casi siempre con otras personas en su casa mientras teletrabajan, presentan mayor probabilidad de estar de mal humor en el hogar a causa del trabajo.

Esta categoría, se asemeja a lo que se observa en la literatura, en donde la presencia de personas en el hogar puede generar conflicto con las tareas laborales, con el consecuente conflicto familiar por un mayor cansancio causado por el teletrabajador/a al tener que atender simultáneamente responsabilidades familiares y laborales, y trabajar más horas a terminar las tareas asignadas. Asimismo, tener a otras personas en casa mientras se realiza el teletrabajo se ha observado que genera un impacto negativo en el tiempo familiar, lo que se traduce en un mayor efecto sobre FIT (Campbell, J., Heales, J. 2016; Salazar, M. 2016).

Esta perspectiva de conflicto de roles laborales y familiares considera sobre todo el tiempo y energía que puede invertir el trabajador o trabajadora en cada una de estas dimensiones, por lo cual, una mayor demanda de uno sobre el otro, puede influir en el desarrollo de un desequilibrio que puede generar insatisfacción, conflictos de roles, incompatibilidad, y consecuencias en la esfera de la salud mental de la población, siendo las enfermedades de salud mental una de las primeras causas de ausentismo laboral, transformándose esta temática en un desafío para la salud pública, y en particular para la salud ocupacional bajo este prisma (Anderson, S. E. et al. 2002; Astudillo, P. 2017).

VII. Conclusiones.

El presente estudio es de tipo descriptivo en el ámbito del Teletrabajo, en una muestra por conveniencia de teletrabajadores y teletrabajadoras en empresas que tenían implementado esta modalidad de trabajo antes de la pandemia COVID 19, y que tuvo por propósito caracterizar las condiciones de trabajo, factores de la conciliación trabajo-familia y factores de riesgo psicosociales de trabajadores y trabajadoras bajo la modalidad de Teletrabajo en empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile.

La muestra de estudio se tomó en condiciones normales de trabajo antes de la emergencia sanitaria, por lo que, el comportamiento de las variables responde a lo observado en los meses de enero, febrero y marzo del año 2020, a fin de no alterar el comportamiento de estas antes el inminente cambio masivo y repentino a modalidad de Teletrabajo de gran parte de la población foco de estudio, y con ello, cambio en las condiciones de empleo y trabajo en los meses posteriores producto del nuevo escenario laboral de contingencia.

Sobre la base de los hallazgos del presente esfuerzo investigativo, es posible concluir algunos aspectos relevantes de respecto de la modalidad de Teletrabajo que se presentan en la realidad local de las empresas estudiadas.

En primer lugar, en relación con la descripción de las condiciones de trabajo de trabajadores y trabajadoras bajo el sistema de teletrabajo en empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile, planteada en el primer objetivo específico de la tesis, se puede señalar que:

- Esta población se caracteriza por ser mayormente joven (entre 24 y 44 años), con mayor presencia de hombres en esta modalidad de trabajo en comparación con las mujeres.
- La población es principalmente soltero/a, destacando además que un 56,4 % de esta tiene hijos, con un núcleo familiar de cuatro personas, y un bajo porcentaje refiere ejercer el rol de cuidador de algún familiar (12,9 %). En este contexto, el rol de jefe/a de hogar, tiene una marcada tendencia a ser ejercido por el hombre más que la mujer.

- Es un grupo laboral con alta formación (universitaria de pre y post grado), presentando una tendencia de mayor grado de formación la población masculina v/s femenina.

En cuanto a condiciones de empleo y de trabajo que presenta esta población teletrabajadora se observa que:

- La totalidad presenta un contrato de trabajo definido, de los cuales en un 91,1 % de los casos se especifica la modalidad de teletrabajo o existe un anexo de contrato para esta finalidad, junto con eso presentan un alto nivel de sindicalización, lo que aparece como un elemento positivo para el desarrollo del Teletrabajo. Por contraparte, la mayoría refiere no tener experiencia en teletrabajo antes de iniciar esta modalidad, con un rango de tiempo prevalente de entre 6 meses a 2 años teletrabajando, en este escenario, prácticamente la mitad de la población indica no haber recibido inducción para la ejecución de esta modalidad de teletrabajo.
- La decisión de realizar Teletrabajo es principalmente de carácter voluntario, y es realizada mayoritariamente desde el domicilio particular. En cuanto a la motivación, esta responde en primer lugar a ser de carácter individual, y en segunda preferencia por necesidades de la empresa. Si se observan estos datos por género, hay una diferencia cuando la motivación es de tipo familiar donde las mujeres elijen esta opción por sobre los hombres, en tanto, cuando es por necesidad de la empresa la preferencia la tienen los hombres.
- En cuanto a estructura y modalidad de Teletrabajo, se caracteriza mayormente por teletrabajar entre uno a tres días a la semana, no existe una tendencia marcada en cuanto a horarios, dividiéndose estos entre flexible y estricto, pero mayormente continuos, destacándose que más del 56% de la población refiere estar conectados más de 8 horas por jornada de trabajo, lo que denota una estructura general que no dista de la dinámica horaria que existe en ambientes de oficina. Por último, se presenta un estilo de supervisión centrada principalmente en cumplimiento de objetivos, lo que se levanta como un elemento positivo y enriquece la flexibilidad de esta modalidad de trabajo.

- Los teletrabajadores/as chilenos indican que el desarrollo del Teletrabajo tiene como eje central el uso de tecnologías de la información (TIC), destacándose el uso de computadores y acceso a internet como componentes esenciales. Pero en su mayoría, tanto las TIC como el mobiliario y elementos como: silla, escritorio y mouse principalmente, que son esenciales para el desarrollo de sus tareas, no han sido provistos por las empresas ni tampoco los elementos de protección personal, lo que se espera cambie con la promulgación de la ley 21.220.
- En cuanto a entorno de trabajo y factores de riesgo, existe una percepción positiva, la gran mayoría posee un lugar específico dentro de su hogar destinado a su trabajo, libre de obstáculos, ordenado y limpio. Los factores de riesgo ergonómicos de carga física más relevantes a considerar son las posturas incómodas que se adoptan al momento de realizar teletrabajo y pausas breves de descanso. En tanto que los factores ambientales como ruido, iluminación y temperatura se presentan en forma positiva para los teletrabajadores/as, aportando al confort laboral al poder ser controlados por ellos mismos según necesidades particulares.

El segundo objetivo específico de la tesis fue identificar los factores de conciliación trabajo-familia y factores de riesgo psicosociales en trabajadores y trabajadoras bajo el sistema de Teletrabajo en empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile. Al respecto, se puede destacar lo siguiente:

- De los factores de conciliación de trabajo familia, cobran especial importancia en este contexto de Teletrabajo aquellos relacionados con la dimensión “experiencias de trabajo que interfieren con la familia” (TIF) muy por sobre la dimensión “experiencias de vida privada familiar que interfieren con el trabajo” (FIT).
- En la dimensión TIF las categorías: 1) “perder energía para hacer cosas con la familia a causa del trabajo”, 2) “perder tiempo para sí misma(o) a causa del trabajo”, 3) “perder tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo” y 4) “estar de mal humor en el hogar a causa del trabajo” son las que más destacan, por lo cual, se debería poner especial

atención a estas al momento de implementar y vigilar el desarrollo de esta modalidad de trabajo.

- En esta dimensión TIF, existen diferencias estadísticamente significativas entre mujeres y hombre en las categorías “perder tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo” y “perder energía para hacer cosas con la familia a causa del trabajo”.
- En relación a los factores psicosociales y sus cinco dimensiones analizadas, se observa que en general estas se presentan como factores positivos o protectores en el desarrollo del Teletrabajo, a excepción de algunas categorías.
- En la dimensión “control y autonomía”, la “capacidad de influir en la cantidad de trabajo asignado” y “decidir los horarios de trabajo” son las categorías que presentan una percepción más baja por parte de los teletrabajadores/as, por lo que habría que poner especial atención sobre estos para que no se transformen en potenciales riesgos. Por su parte, la dimensión “apoyo social” presenta una percepción positiva en la mayoría de sus categorías, lo que se transforma en un factor protector y habla sobre un buen soporte y cultura organizacional de apoyo a los y las trabajadores.
- En tanto que en la dimensión “demandas psicológicas” se destaca la categoría relacionada con “exigencia de concentración y esfuerzo” durante el teletrabajo, la cual está presente siempre o casi siempre sobre un 54%, lo que enciende una alerta, que habría que vigilar para que no se transforme en un factor de riesgo. Las dimensiones “estructura de trabajo” y “reconocimiento y promoción” se presentan de manera positiva en base a la percepción de los teletrabajadores/as, sintiendo en su mayoría al teletrabajo como un beneficio para balancear la vida laboral, personal y familiar, pero con opciones de mejorar en el ámbito de “posibilidades de promoción o de mejorar en su trabajo” y de tener la “oportunidad de seguir desarrollando las capacidades”.

El tercer y último objetivo específico de la presente tesis fue determinar la asociación entre factores de conciliación trabajo-familia y de riesgo

psicosociales identificados. Al respecto, a partir de los hallazgos del estudio, se puede concluir lo siguiente:

- De las cinco categorías de la dimensión TIF en la variable conciliación trabajo-familia (CTF), las categorías que más asociaciones presentan en relación a los factores psicosociales son: “perder tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo”, seguida de la categoría “perder energía para hacer cosas con la familia a causa del trabajo” y “estar de mal humor en el hogar a causa del trabajo”.
- La categoría TIF “perder tiempo para encontrarse con amigos(as) a causa del trabajo” presenta asociaciones principalmente con los factores psicosociales “control y autonomía” en primer lugar, en sus categorías “cantidad de trabajo”, “orden de las tareas”, “forma de trabajar”, “horarios de trabajo”, “descansos en el trabajo”; en segundo lugar con la dimensión psicosocial “apoyo social” en sus categorías “labores del hogar” y “aislamiento”, y por último y tercer lugar, con la dimensión “reconocimiento y promoción” en sus categorías “desarrollo de capacidades” y “motivación y compromiso”.
- Por su parte, la categoría TIF “perder energía para hacer cosas con la familia a causa del trabajo” presenta asociaciones principalmente con los factores psicosociales “reconocimiento y promoción” en sus categorías “desarrollo de capacidades” y “motivación y compromiso”, seguido por las dimensiones “control y autonomía” en su categoría “horarios de trabajo” y, por último, con la dimensión “apoyo social” en su categoría “comunicación laboral”.
- En tanto que la categoría TIF “perder tiempo para sí misma(o) a causa del trabajo” se asocia a dos dimensiones psicosociales “reconocimiento y promoción” en su categoría “desarrollo de capacidades” y en la dimensión “control y autonomía” en su categoría “horarios de trabajo”. Por su parte, “perder tiempo para la familia a causa del trabajo” se asocia con las dimensiones “reconocimiento y promoción” y “apoyo social”, en sus categorías “desarrollo de capacidades” y “aislamiento” respectivamente.

- Por último, la categoría TIF “estar de mal humor en el hogar a causa del trabajo”, se asocia a tres dimensiones psicosociales: 1) “reconocimiento y promoción” en su categoría “desarrollo de capacidades”; 2) “control y autonomía” en su categoría “horarios de trabajo” y 3) “apoyo social” en su categoría “personas en el hogar”.

Los resultados obtenidos en la presente investigación ponen de manifiesto características que presentan este grupo de teletrabajadores y teletrabajadoras del rubro servicios en la realidad local, lo que permite delinear en contexto los principales factores con los cuales tienen interacción en su sistema de trabajo, y además cómo se presenta esta interacción al momento de realizar teletrabajo.

Es de conocimiento público que el escenario de trabajo ha cambiado, y el vuelco masivo hacia la modalidad de teletrabajo llegó en un escenario adverso en el país, pero las experiencias previas de Teletrabajo como es el caso de este estudio, aportan a entender de mejor forma las experiencias de primera fuente, exponiendo percepciones, facilitadores y barreras en el desarrollo de esta modalidad de trabajo y con ello poder fortalecer su práctica, a fin de que las condiciones en que este se desarrolle sean cada vez mejores, tanto para las personas que lo practican como las empresas que lo están implementando.

En este contexto, la promulgación de la ley 21.220 el pasado 26 de marzo de 2020, es sin duda, una deuda que estaba pendiente, pero que es un paso esencial en un Chile que requería de una actualización en esta materia, que estaba olvidada, a fin de regular formalmente el teletrabajo. En este sentido, la salud ocupacional se torna un actor clave en las transformaciones que se están llevando a cabo en este ámbito laboral, tanto en la esfera de la prevención, intervención, promoción y vigilancia de entornos laborales que permitan el desarrollo en forma segura, eficiente e integral de esta modalidad de trabajo, considerando el impacto que la implementación del Teletrabajo implicará en nuestro país, en todas las dimensiones y niveles, en cuanto a relaciones de empleo, condiciones de empleo y condiciones de trabajo que están involucrados.

VIII. Limitaciones y proyecciones.

Las limitaciones en el desarrollo de este estudio se relacionan principalmente con dos factores, primero la crisis política y sociosanitaria del país durante el desarrollo de la investigación, que obligó a detener la toma de muestra antes de lo previsto, debido a que cambió la forma de teletrabajar en forma abrupta en el país. En este contexto, la recepción de respuestas a los cuestionarios se detuvo el 20 de Marzo de 2020, con tal de describir principalmente el fenómeno de teletrabajo en las condiciones iniciales y previas a la pandemia COVID-19, debido a que producto de esto, gran parte de las empresas en el rubro servicio migraron a teletrabajo obligatorio, lo que implicó cambios desde el punto de vista organizacional y de condiciones de trabajo, y que posteriormente, se tuvieron que adaptar con la publicación de la ley 21.220.

El segundo factor, se relaciona con la población y tamaño de la muestra. Al ser un estudio en terreno, conseguir la participación de empresas no estuvo exenta de obstáculos y dificultades en la obtención de permisos por parte de estas, por lo que sólo se circunscribió al rubro servicio. Aunque ambas empresas pertenecen este rubro, con modalidades de trabajo similares, se trabajó en base a la población de teletrabajadores y teletrabajadoras disponibles a la fecha del estudio, y que fuera factible de acceder para un estudio en terreno y en contexto con la realidad local, por lo que, si bien la muestra es más baja que la potencia estadística esperada, es una muestra que pretende dar luces para que se siga explorando esta realidad incipiente y que actualmente irrumpió de manera masiva en la organización laboral de muchas empresas y rubros del país.

Considerando los puntos anteriores, y en cuanto a proyecciones de este estudio, se pueden establecer cuatro focos de desarrollo en relación a lo descrito:

- Análisis del fenómeno de Teletrabajo en condiciones normales de trabajo versus condiciones de contingencia.
- Profundizar en temáticas de legislación, reglamentos y normativas vigentes, en el ámbito público y privado.

- Validación de herramientas específicas para el ámbito de Teletrabajo desde el punto de vista de la Salud Ocupacional.
- Vinculación de Teletrabajo en relación a impacto en calidad de vida, conciliación trabajo familia, medio ambiente y soporte social para el desarrollo de la modalidad.

IX. Referencias Bibliográficas.

- Aguilera, A. et al. (2016). Home-based telework in France: Characteristics, barriers and perspectives. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 92, 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2016.06.021>
- Allen, T. D., Cho, E., & Meier, L. L. (2014). Work–Family Boundary Dynamics. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 99–121. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091330>
- Allen, T. D., Golden, T. D., & Shockley, K. M. (2015). How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological Science in the Public Interest*, 16(2), 40–68. <https://doi.org/10.1177/1529100615593273>
- Alvarado, R., Pérez-Franco, J., Saavedra, N., Fuentealba, C., Alarcón, A., Marchetti, N., & Aranda, W. (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. *Revista Medica de Chile*, 140(9), 1154–1163. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872012000900008>
- Anderson, S. E., Coffey, B. S., & Byerly, R. T. (2002). Formal organizational initiatives and informal workplace practices: Links to work-family conflict and job-related outcomes. *Journal of Management*, 28(6), 787–810. [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(02\)00190-3](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(02)00190-3)
- Astudillo, P. (2017). Guía Para La Intervención En Conciliación Trabajo-Familia, 49. Retrieved from <http://www.ispch.cl/oirs/index.htm>
- Bajzikova, L., Sajgalikova, H., Wojcak, E., & Polakova, M. (2016). How Far is Contract and Employee Telework Implemented in SMEs and Large Enterprises? (Case of Slovakia). *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 235(October), 420–426. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.052>
- Bentley, T. A., Teo, S. T. T., McLeod, L., Tan, F., Bosua, R., & Gloet, M. (2016). The role of organisational support in teleworker wellbeing: A socio-technical systems approach. *Applied Ergonomics*, 52(January 2018), 207–215.

<https://doi.org/10.1016/j.apergo.2015.07.019>

Boell, S. K., Cecez-Kecmanovic, D., & Campbell, J. (2016). Telework paradoxes and practices: the importance of the nature of work. *New Technology, Work and Employment*, 31(2), 114–131. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12063>

Bonilla Prieto, L. A., Plaza Rocha, D. C., De Cerquera, G. S., & Riaño-Casallas, M. I. (2014). Teletrabajo y su Relación con la Seguridad y Salud en el Trabajo. *Ciencia & Trabajo*, 16(49), 38–42. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492014000100007>

Brânzea, V., Searâ, C. (2017). THE TELEWORK , A FLEXIBLE WAY TO WORK IN A CHANGING WORKPLACE. *Bulletin, Scientific Sciences, Economic Etac, Special Issue*, 16, 104–112.

Brown, C., Smith, P. R., Arduengo, N., & Taylor, M. (2016). Trusting Telework in the Federal Government.

The Qualitative Report, 21(1), 87-101. Retrieved from <https://nsuworks.nova.edu/tqr/vol21/iss1/8>

Castellano et al. (2017). Telework as a competitive labor strategy in Colombian PYME Contenido, 38, 31. Retrieved from <https://redivep.com/sitio/wp-content/uploads/2017/07/TELETRABAJO-COMO-ESTRATEGIA-LABORAL-EN-LAS-PYME-COLOMBIANAS.pdf>

Castillo Pérez, V. H. & Corral Chacón, M. (2017). Factores Organizacionales: Su Impacto En La Estrategia De Equipos De Trabajo Organizational Factors: Their Impact on Work Teams Strategy. *Revista Global de Negocios*, 5(6), 1–18. Retrieved from www.theIBFR.com

Campbell, J., & Heales, J. (2016). Factor Structure of Individual Consequences for Teleworking Professionals. *Australasian Journal of Information Systems*, 20, 1–23. <https://doi.org/10.3127/ajis.v20i0.906>

Cataño, S. , Gómez, N. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*, 5, 82–91.

CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) (2012). Un acercamiento a la medición del teletrabajo : Evidencia de algunos países

de América Latina.
[Http://Intranet.Oit.Org.Pe/WDMS/Bib/Virtual/Coleccion_tem/Teletrab/Ecommerce_11esp.Pdf](http://Intranet.Oit.Org.Pe/WDMS/Bib/Virtual/Coleccion_tem/Teletrab/Ecommerce_11esp.Pdf).

CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) y OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2020), “El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)”, Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe, #22, Santiago de Chile.

Charalampous, M., Grant, C. A., Tramontano, C., & Michailidis, E. (2019). Systematically reviewing remote e-workers' well-being at work: a multidimensional approach. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(1), 51-73.)

Chung, H., & Van der Horst, M. (2018). Women's employment patterns after childbirth and the perceived access to and use of flexitime and teleworking. *human relations*, 71(1), 47-72.

Córdova, V., Cerda, E., & Rodríguez, C. (2010). *Guía Técnica para la Evaluación del Trabajo*

Pesado, 431. Ministerio del Trabajo, Gobierno de Chile.

Crawford, J. O., MacCalman, L., & Jackson, C. A. (2011). The health and well-being of remote and mobile workers. *Occupational Medicine*, 61(6), 385–394. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqr071>

de Graaff, T., & Rietveld, P. (2007). Substitution between working at home and out-of-home: The role of ICT and commuting costs. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 41(2), 142–160. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2006.02.005>

de Vries, H., Tummers, L., Bekkers, V. (2019). The Benefits of Teleworking in the Public Sector: Reality or Rhetoric? *Review of Public Personnel Administration*, 39(4), 570–593. <https://doi.org/10.1177/0734371x18760124>

- DIPRES. (2018). *Evaluación Sistema de Teletrabajo del Instituto Nacional de Propiedad Industrial. Ministerio de Hacienda, Dirección de Presupuestos.*
- Dirección del Trabajo. (2011). Informe de actualidad laboral 1: Una mirada a la figura del Teletrabajo. Gobierno de Chile.
- DITRAB. (2001). Trabajadores a control remoto. Gobierno de Chile. Dirección del Trabajo.
- DTI. (2003). Telework guidance. Department of Trade and Industry. United Kingdom. United Kingdom.
- Eraso AB. (2005). El teletrabajo en España: implicaciones sobre las condiciones de trabajo. *Revista Universitaria de Ciencias Del Trabajo.*, 6, 287-296.
- Eurofound. (2017). *Sixth European Working Conditions Survey – Overview report.*
- Figueroa, J. A., & Urrutia, G. V. (2015). Conciliando trabajo-familia : análisis desde Conciliating work-family : analysis from the perspective of gender Resumen. *Revista Diversitas - Perspectivas En Psicología*, 11(2), 289–302.
- Fiksenbaum, L. M. (2014). Supportive work-family environments: implications for work-family conflict and well-being. *International Journal of Human Resource Management*. Taylor & Francis. <https://doi.org/10.1080/09585192.2013.796314>
- Gallardo & Whitacre. (2018). 21st century economic development: Telework and its impact on local income. *Regional Science Policy and Practice*, 10(2), 103–123. <https://doi.org/10.1111/rsp3.12117>
- Gálvez, A., Tirado, F., & Alcaraz, J. M. (2019). “ Oh ! Teleworking !” Regimes of engagement and the lived experience of female Spanish teleworkers, (March 2018), 1–13. <https://doi.org/10.1111/beer.12240>
- Gil-monte, P. R. (2012). PSYCHOSOCIAL RISKS AT WORK AND OCCUPATIONAL HEALTH, 29(2), 237–241.

- Gómez, A. M. (2010). EN empleados temporales QUALITY OF WORKING LIFE IN TEMPORARY EMPLOYEES. *Revista Ciencias Estratégicas*, 18(24), 225–236.
- Gómez, S., Uribe, S. L., Guarín, I., & Vergel, L. (2020). Prevención de los peligros y promoción de entornos saludables en el teletrabajo desde la perspectiva de la salud pública. *Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 8(1), 44–52. <https://doi.org/10.15649/2346030x.802>
- González, R. R. (2010). La transformación de los mercados laborales: El teletrabajo y sus alcances para el caso de Santiago, Chile. *Revista de Geografía Norte Grande*, 134(45), 119–134. <https://doi.org/10.4067/S0718-34022010000100008>
- Grzywacz, J. G., Casey, P. R., & Jones, F. A. (2007). The effects of workplace flexibility on health behaviors: A cross-sectional and longitudinal analysis. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 49(12), 1302–1309. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e31815ae9bc>
- Haddon, L., & Brynin, M. (2005). The character of Telework and the characteristics of tele- workers. *New Technology, Work and Employment*.
- Hynes, M. (2014). Telework Isn ' t Working : A Policy Review. *The Economic and Social Review*, 45(4), 579–602.
- IEA Institute for employment studies. (1997). *Teleworking: Guidelines for good practice*. Brighton, United Kingdom: The Institute for Employment Studies.
- ILO. (2016). *Challenges and Opportunities of Teleworking for Workers and Employers in the ICTS and Financial Services Sectors Sectoral Policies Department*. (ILO, Ed.). ILO. Retrieved from http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_531111.pdf
- INE. (2016). *Documento de Principales Resultados ENUT 2015*. Retrieved from http://historico.ine.cl/enut/files/principales_resultados/documento_resultados_ENUT.pdf

- INE. (2018). Brecha de género mercado laboral nacional. Retrieved from https://historico-amu.ine.cl/genero/files/estadisticas/pdf/infografias/0_infografia_brecha_genero_mercado_laboral.pdf
- INSHT. (1996). NTP 412: Teletrabajo: criterios para su implantación. Madrid, España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Jiménez, M., Vergel, S., Isabel, A., Muñoz, R., Jiménez, B. M., Isabel, A., ... Geurts, S. (2009). Propiedades psicométricas de la versión española del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING).
- Jostell, D., & Hemlin, S. (2018). After hours teleworking and boundary management: Effects on work-family conflict. *Work*, 60(3), 475–483. <https://doi.org/10.3233/WOR-182748>
- Jünemann, F. & Wiegand, C. (2021). Manual de teletrabajo: marco jurídico y buenas prácticas. Fundación ChileMujeres, OIT, Subsecretaría Derechos Humanos en colaboración con Subsecretaría del Trabajo. Primera Edición.
- Kristensen, T. S., Hannerz, H., Høgh, A., Borg, V., Scandinavian, S., & December, N. (2018). The Copenhagen Psychosocial Questionnaire-a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *The Scandinavian Journal of Work , Environment & Health*.
- Lari, A. (2012). Telework/Workforce Flexibility to Reduce Congestion and Environmental Degradation? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 48, 712–721. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.06.1049>
- López, N., Pérez-Simon, Claudia, Nagham-Ngwessitcheu, M., & Vázquez-Ubago, M. (2014). Teletrabajo, un enfoque desde la perspectiva de la salud laboral Teleworking, an approach from the perspective of occupational health. *Med Segur Trab (Internet)*, 60(60236), 587–599.
- Martínez-Cárdenas, B., Cote-Rangel, Ó., Dueñas, Z., & Camacho-Ramírez, A. (2017). El teletrabajo: una nueva opción para la extensión de la licencia de maternidad en Colombia. (Spanish). *Telecommuting: A New Option to Increase Maternity Leave in Colombia. (English)*, 8697(48), 1–20. Retrieved from

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=124260777&lang=es&site=ehost-live&scope=site>

- MINSAL. (2011). Primera Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida de los Trabajadores y Trabajadoras en Chile (ENETS, 2009-2010). Gobierno de Chile, 164. Retrieved from <http://www.eligevivirsano.cl/wp-content/uploads/2012/01/Informe-Encuesta-ENETS-2009-2010.pdf>
- MINTRAB. (2018). Definiciones estratégicas 2018-2022. Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- Montreuil, S., & Lippel, K. (2003). Telework and occupational health: A Quebec empirical study and regulatory implications. *Safety Science*, 41(4), 339–358. [https://doi.org/10.1016/S0925-7535\(02\)00042-5](https://doi.org/10.1016/S0925-7535(02)00042-5)
- Morganson et al. (2010). Comparing telework locations and traditional work arrangements: Differences in work-life balance support, job satisfaction, and inclusion. *Journal of Managerial Psychology*, 25(6), 578–595. <https://doi.org/10.1108/02683941011056941>
- Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019). Working from home: characteristics and outcomes of telework. *International Journal of Manpower*, 40(1), 87–101. <https://doi.org/10.1108/IJM-07-2017-0172>
- Nicklin J.M., Cerasoli C.P., D. K. . (2016). Telecommuting: What? Why? When? and How?”. *Springer, Singapore*, 1–34. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-981-287-612-6_3
- Noonan, M. M. C., & Glass, J. L. J. (2012). The hard truth about telecommuting. *Monthly Labor Review*, (June), 38–47. Retrieved from <http://bls.gov/opub/mlr/2012/06/art3full.pdf>
- OIT, C. S. (2018). El mercado laboral en Chile : Una mirada de mediano plazo, 47.
- Paridon, H., & Hupke, M. (2009). Psychosocial Impact of Mobile Telework :, 1–20.
- Peiró, JM. y Soler, A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el COVID-19 y

los retos que plantea. COVID-19: IviExpress. Disponible en: <https://umivale.es/dam/web-corporativa/Documentos-prevenci-n-y-salud/11.Covid19IvieExpress.El-impulso-al-teletrabajo-durante-el-COVID-19-y-los-retos-que-planteaf.pdf>

Rau, T. (2012). Flexibilidad de la jornada laboral en Chile : una tarea pendiente una tarea pendiente *. *Centro de Políticas Pública UC*.

Robertson, M. M., Schleifer, L. M., & Huang, Y. H. (2012). Examining the macroergonomics and safety factors among teleworkers: Development of a conceptual model. *Work*, 41(SUPPL.1), 2611–2615. <https://doi.org/10.3233/WOR-2012-1029-2611>

Salazar, C. (2007). El Teletrabajo como aporte a la inserción laboral de personas con discapacidad en Chile: Una gran carretera virtual por recorrer. *Teletrabajo*, (May 2007), 89–98. Retrieved from [http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/25/pagina 89.pdf](http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/25/pagina%2089.pdf)

Salazar, M. (2016). Teletrabajo: Condiciones que impactan de manera positiva y negativa el conflicto trabajo-familia. *Academia Revista Latinoamericana de Administracion*, 29(4), 435–449. <https://doi.org/10.1108/ARLA-10-2015-0289>

Suárez, A. (2017). Subjective Well-being (Sb) and Burnout Syndrome (BnS): Correlational Analysis Teleworkers Education Sector. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 237(June 2016), 1012–1018. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2017.02.144>

Thulin, E., Vilhelmson, B., & Johansson, M. (2019). New telework, time pressure, and time use control in everyday life. *Sustainability (Switzerland)*, 11(11). <https://doi.org/10.3390/su11113067>

Van der Lippe, T., Lippényi, Z. (2018). Beyond Formal Access: Organizational Context, Working From Home, and Work–Family Conflict of Men and Women in European Workplaces. *Social Indicators Research*. <https://doi.org/10.1007/s11205-018-1993-1>

Van der Meulen, D, Van Baalen, P.J, & van Heck, H.W.G.M. (2012). Please, do not disturb. telework, distractions, and the productivity of the knowledge worker. Retrieved from <http://hdl.handle.net/1765/84468>

Vivanco, M. (2005). *Muestreo estadístico Diseño y Aplicaciones*. Editorial Universitaria. Santiago de Chile.

Weller, J. (2020), “La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales”, Documentos de Proyectos(LC/TS.2020/67). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Santiago de Chile: CEPAL. Disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/S2000387_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wilson, J.R. and Sharples, S. (2014). Evaluation of Human Work. *CRC Press; Taylor & Francis Group Edición 4*.

Wojcak, E., Bajzikova, L., Sajgalikova, H., & Polakova, M. (2016). How to Achieve Sustainable Efficiency with Teleworkers: Leadership Model in Telework. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 229, 33–41. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.07.111>

Zhang, S., Moeckel, R., Tsui, A., & Shuai, B. (2020). A work-life conflict perspective on telework, (January).

X. Anexos.

10.1 Anexo 1: Carta Aceptación voluntaria participación empresas.



CARTA ACEPTACIÓN VOLUNTARIA PARTICIPACIÓN



ESCUELA DE SALUD PÚBLICA
UNIVERSIDAD DE CHILE

Santiago, 19 de Junio 2019

Sr. José María Revilla Cabrera
Empresa Telefónica Chile
Jefe de Relaciones Laborales y Aliados.
Presente.

Estimado Sr.:

A través de la presente, se invita a la empresa Telefónica Chile, con el objeto de formar parte del proyecto de tesis denominado: "Teletrabajo en empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile: condiciones de trabajo, conciliación trabajo-familia y factores de riesgo psicosocial", que forma parte del proceso para la obtención del grado de magister en Salud Pública del Sr. Giovanni Olivares Pédola, RUT: 16.357.940-5, perteneciente a la Escuela de Salud Pública Dr. Salvador Allende Gossens de la Universidad de Chile.

El estudio comprenderá la aplicación de metodologías de evaluación a través de cuestionarios dirigidos a teletrabajadores de la empresa. Este proceso se regirá en base a lo estipulado en el consentimiento informado, a ser presentado a cada participante, para su lectura y aceptación voluntaria del mismo. Este proceso de evaluación será vía online en el contexto de respetar las características propias del teletrabajo.

Con la firma de la presente, la empresa se compromete a participar voluntariamente en el estudio, a su vez, el investigador se compromete a hacer cumplir en todo el proceso de la completa confidencialidad y seguridad de los datos obtenidos, los cuales serán codificados y utilizados únicamente con fines académicos.

Agradeciendo, de antemano, su gestión y buena disposición, hacia el desarrollo de esta actividad de investigación y su aceptación de participación voluntaria en el estudio.

Atentamente,

Klgo. Giovanni Olivares Pédola
Mg © Salud Pública.
Escuela de Salud Pública
Universidad de Chile.

Sr. José María Revilla Cabrera
Jefe de Relaciones Laborales y Aliados.
Empresa Telefónica Chile



CARTA ACEPTACIÓN VOLUNTARIA PARTICIPACIÓN



ESCUELA DE SALUD PÚBLICA
UNIVERSIDAD DE CHILE

Santiago, 26 Septiembre 2019

Sr. Gerardo Cortés Cerda
Jefe Departamento Prevención de Riesgos
Empresa Scotiabank Chile
Presente.

Estimado Sr.:

A través de la presente, se invita a la empresa Scotiabank Chile, con el objeto de formar parte del proyecto de tesis denominado: "Teletrabajo en empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile: condiciones de trabajo, conciliación trabajo-familia y factores de riesgo psicosocial", que forma parte del proceso para la obtención del grado de magister en Salud Pública del Sr. Giovanni Olivares Pédola, RUT: 16.357.940-5, perteneciente a la Escuela de Salud Pública Dr. Salvador Allende Gossens de la Universidad de Chile.

El estudio comprenderá la aplicación de metodologías de evaluación a través de cuestionarios dirigidos a teletrabajadores de la empresa. Este proceso se regirá en base a lo estipulado en el consentimiento informado, a ser presentado a cada participante, para su lectura y aceptación voluntaria del mismo. Este proceso de evaluación será vía online en el contexto de respetar las características propias del teletrabajo.

Con la firma de la presente, la empresa se compromete a participar voluntariamente en el estudio, a su vez, el investigador se compromete a hacer cumplir en todo el proceso de la completa confidencialidad y seguridad de los datos obtenidos, los cuales serán codificados y utilizados únicamente con fines académicos.

Agradeciendo, de antemano, su gestión y buena disposición, hacia el desarrollo de esta actividad de investigación y su aceptación de participación voluntaria en el estudio.

Atentamente,

Klgo: Giovanni Olivares Pédola
Mg © Salud Pública.
Escuela de Salud Pública
Universidad de Chile.

Sr. Gerardo Cortés Cerda
Jefe Departamento Prevención de Riesgos
Empresa Scotiabank Chile

10.2 Anexo 2: Certificado aprobación comité de magister de salud pública.



CERTIFICADO

Certifico que la Comisión Informante ha aprobado el proyecto de Tesis con observaciones menores, titulado "*Caracterización de Tele trabajadores en empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile: condiciones de trabajo, conciliación trabajo-familia y factores de riesgo psicosocial.*", del estudiante Giovanna Olivares P., cuyo Profesor Guía es el Dr. Oscar Arteaga H.

Santiago, 02 de Enero de 2020.


Dra. Olivia Horna C.
COORDINADORA ACADÉMICA



OHC/lug

www.saludpublica.uchile.cl

Av. Independencia 939, Santiago, Chile - Fono: (56) 2 2978 6146



CERTIFICADO

Certifico que la Comisión Informante ha aprobado el proyecto de Tesis con observaciones menores, titulado "*Caracterización de Tele trabajadores en empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile: condiciones de trabajo, conciliación trabajo-familia y factores de riesgo psicosocial.*", del estudiante Giovanna Olivares P., cuyo Profesor Guía es el Dr. Oscar Arteaga H.

Santiago, 02 de Enero de 2020.


Dra. Verónica Iglesias A.
DIRECTORA



VIA/lug

10.3 Anexo 3: Acta Aprobación Comité de Ética



UNIVERSIDAD DE CHILE - FACULTAD DE MEDICINA
COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN EN SERES

ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO

(Documento en versión 2 corregida 28.05.2018)

Con fecha 21 de Enero 2019, el Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos de la Facultad de Medicina, Universidad de Chile, integrado por los siguientes miembros:

Dr. Manuel Oyarzún G., Médico Neumólogo, Presidente
Dra. Lucia Cifuentes O., Médico Genetista, Vicepresidente Subrogante
Sra. Claudia Marshall F., Educadora, Representante de la comunidad.
Dra. Grisel Orellana, Médico Neuropsiquiatra
Prof. Julieta González B., Bióloga Celular
Dra. María Angela Delucchi Bicocchi, Médico Pediatra Nefrólogo.
Dr. Miguel O’Ryan, Médico Infectólogo
Prof.^a María Luz Bascuñán Psicóloga PhD, Prof. Asociado
Sra. Karima Yarmuch G., Abogada
Srta. Javiera Cobo R., Nutricionista, Secretaria Ejecutiva

Ha revisado el Proyecto de Investigación titulado: **CARACTERIZACIÓN DE TELETRABAJADORES EN EMPRESAS DE LA REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO DE CHILE: CONDICIONES DE TRABAJO, CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA Y FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.** Cuyo investigador responsable es el Prof. Giovanni Olivares Péndola, quien desempeña funciones en el Departamento de Kinesiología, Facultad de Medicina, Universidad de Chile.

El Comité revisó los siguientes documentos del estudio:

- Proyecto de Tesis para optar al grado de Magister en Salud Pública
- Cv del Investigador y tutor que desempeña labores en la Escuela de Salud Pública, Facultad de Medicina, Universidad de Chile
- Consentimiento Informado
- Carta Compromiso del investigador para comunicar los resultados del estudio una vez finalizado este

El proyecto y los documentos señalados en el párrafo precedente han sido analizados a la luz de los postulados de la Declaración de Helsinki, de las Pautas Éticas Internacionales para la Investigación Biomédica en Seres Humanos CIOMS 2016, y de las Guías de Buena Práctica Clínica de ICH 1996.

Teléfono: 29789536 - Email: comiteceish@med.uchile.cl





**UNIVERSIDAD DE CHILE - FACULTAD DE MEDICINA
COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN EN SERES**

Sobre la base de esta información el Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile se ha pronunciado de la siguiente manera sobre los aspectos del proyecto que a continuación se señalan:

- a) **Carácter de la población a estudiar (cautivo/no cautiva; investigación terapéutico/no terapéutica):** Población cautiva , muestra intencionada de teletrabajadores de dos empresas de servicio
- b) **Utilidad del proyecto:** Util
- c) **Riesgos y beneficios:** riesgos mínimos, aporta información sobre un sistema de trabajo cada vez más utilizado y sobre el cual hay poca información nacional
- d) **Protección de los participantes (asegurada por el Consentimiento Informado):** Asegurada y con consentimiento informado
- e) **Notificación oportuna de reacciones adversas:** No aplica
- f) **Compromiso del investigador responsable en la notificación de los resultados del estudio al finalizar el proyecto:** Sí
- g) **Requiere seguimiento Visita en terreno:** Si _____ No **Tiempo estimado:**
Nº de vistas: no aplica

Por lo tanto, el comité estima que el estudio propuesto está bien justificado y que no significa para los sujetos involucrados riesgos físicos, psíquicos o sociales mayores que mínimos.

Este comité también analizó y aprobó los correspondientes documentos de Consentimiento Informado en su versión original recibida el 06 de Enero 2020, que se adjunta firmado, fechado y timbrado por este CEISH.

Sin perjuicio de lo anterior, según lo establecido en el artículo 10 bis del D.S Nº 114 de 2011, del Ministerio de Salud que aprueba el reglamento de la ley Nº 20.120; es preciso recordar que toda investigación científica en seres humanos deberá contar con la autorización expresa del o de los directores de los establecimientos dentro de los cuales se efectúe, la que deberá ser evacuada dentro del plazo de 20 días hábiles contados desde la evaluación conforme del CEISH, siendo de responsabilidad del investigador enviar a este Comité una copia de la misma dentro del plazo señalado.

Teléfono: 29789536 - Email: comiteceish@med.uchile.cl





UNIVERSIDAD DE CHILE - FACULTAD DE MEDICINA
COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN EN SERES

En virtud de las consideraciones anteriores el Comité otorga la aprobación ética para la realización del estudio propuesto, dentro de las especificaciones del protocolo.

Se extiende este documento por el periodo de **2 años** a contar desde la fecha de aprobación prorrogable según informe de avance y seguimiento bioético.

Lugar de realización del estudio:

- Encuesta Online



Sra. Javiera Cobo Riveros
Secretaría Ejecutiva CEISH

Santiago, 21 de Enero de 2020.

Proyecto: N° 224-2019
Archivo acta: N° 182

Teléfono: 29789536 - Email: comiteceish@med.uchile.cl



21.ENE.2020

10.4 Anexo 4: Consentimiento informado

Anexo 2: Consentimiento informado

Caracterización de Teletrabajadores en empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile: condiciones de trabajo, conciliación trabajo-familia y factores de riesgo psicosocial.

Nombre del Investigador principal: Giovanni Paolo Olivares Péndola

R.U.T. 16.357.940 - 5

Institución: Escuela de Salud Pública, Facultad de Medicina, Universidad de Chile

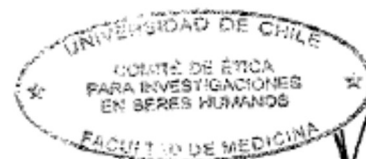
Teléfonos: +56 9 9015 3879

Invitación a participar: le invitamos a participar en el proyecto de investigación denominado "**Caracterización de Teletrabajadores en empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile: condiciones de trabajo, conciliación trabajo-familia y factores de riesgo psicosocial**", a fin de contar con su opinión y experiencia como teletrabajador.

Objetivos: Esta investigación tiene como objetivo analizar y caracterizar las condiciones de trabajo, factores de conciliación trabajo- familia y factores psicosociales de trabajadores y trabajadoras bajo la modalidad de Teletrabajo en empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile. La muestra del estudio será intencionada, abarcando a teletrabajadores de la Región Metropolitana de Santiago, pertenecientes a 2 empresas del rubro servicio que tengan implementada la modalidad de teletrabajo.

Procedimientos: Si Ud. acepta formar parte del estudio, participará respondiendo un cuestionario digital, con el fin de recabar información sobre procedimientos, beneficios y limitaciones de la implementación del teletrabajo en la empresa. En ningún momento se visitará su espacio físico de trabajo, sino que todo el procedimiento de cuestionario se realizará en forma remota. Para completar el cuestionario, se estima que este le llevará un máximo de 60 minutos máximo, el cual podrá ir respondiendo a medida que estime conveniente, dentro un plazo

47



21-ENE 2020

máximo de 10 días hábiles para finalizar y enviar el cuestionario con la totalidad de las respuestas completadas (vía Google Drive).

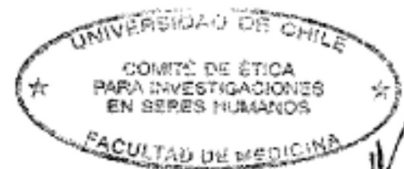
Riesgos y Costos: Los procedimientos descritos NO implican métodos invasivos, sólo se realizará la aplicación encuestas y cuestionarios que Ud. debe responder, por lo que no genera cansancio, molestia física ni dolor. La evaluación que realizará el investigador no le proporcionará riesgos, toda la información entregada por Ud. será confidencial. La ejecución de esta evaluación no implicará costo alguno para Ud. durante el desarrollo de este proyecto ni para la empresa. Además, su participación no representará gastos adicionales.

Beneficios: además del beneficio que este estudio significará para el progreso en materia de salud ocupacional relacionada con teletrabajadores de empresas del sector servicio, este estudio pretende proveer de información actualizada y relevante, que sirva como suministro para los cambios en materia normativa de teletrabajo que se están produciendo en el país, resultados que son en directo beneficio para los trabajadores del país.

Alternativas: usted podrá retirarse del estudio cuando lo desee. Tomar dicha decisión no afectará la relación con su empleador, jefatura directa, ni relación con su empresa.

Confidencialidad: Toda la información derivada de su participación en este estudio será conservada en forma estricta de confidencialidad. Para cumplir con este principio, todas las evaluaciones serán codificadas, así como también, la identidad de las personas que participen en la investigación, mediante un proceso que sólo conocerá el investigador principal o agencias supervisoras de la investigación, por lo que no aparecerá ningún nombre de los sujetos en ningún informe, asegurando anonimato. Los datos se mantendrán custodiados en una base de datos creada especialmente para este proyecto por un período máximo de 4 años a manos del investigador principal. Cualquier publicación o comunicación científica de los resultados de la investigación será completamente anónima.

Voluntariedad: Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria y se puede retirar en cualquier momento comunicándolo al investigador y a su jefe



21-ENE 2020

directo, sin que ello signifique modificaciones en el estudio, ni a su relación con las personas en el ambiente laboral.

Complicaciones: Dada la metodología empleada en este estudio, a través de aplicación de encuestas y cuestionarios, es improbable que Ud. presente complicaciones directamente dependientes de la participación en la presente investigación.

Derechos del participante: Usted recibirá una copia íntegra y escrita de este documento firmado. Si usted requiere cualquier otra información sobre su participación en este estudio puede comunicarse con: Investigador principal: Kigo. Giovanni Olivares Pédola, Teléfonos: +56 9 9015 3879 , correo electrónico : golivaresp@uchile.cl

Otros Derechos del participante: En caso de duda sobre sus derechos debe comunicarse con el Presidente del "Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos", Dr. Manuel Oyarzún G., Teléfono: +56 2-29789536, Email: comiteceish@med.uchile.cl, cuya oficina se encuentra ubicada a un costado de la Biblioteca Central de la Facultad de Medicina, Universidad de Chile en Av. Independencia 1027, Comuna de Independencia.

Conclusión: Después de haber recibido y comprendido la información de este documento de tres páginas y de haber podido aclarar todas mis dudas, otorgo mi consentimiento para participar en el proyecto "Caracterización de Teletrabajadores en empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile: condiciones de trabajo, conciliación trabajo-familia y factores de riesgo psicosocial".

Nombre del Participante
Rut.

Firma

Fecha

Nombre de Director
de Institución o Delegado
Art. 11 Ley 20120
Rut.

Firma

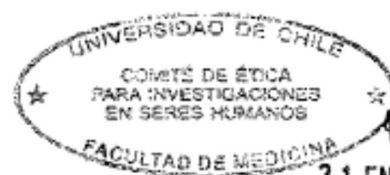
Fecha

Nombre del investigador
Rut.

Firma

Fecha

4



21-ENE 2020

10.5 Anexo 5: Cuestionarios Teletrabajadores formato Google Docs.

Caracterización de Teletrabajadores en empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile: condiciones de trabajo, conciliación trabajo-familia y factores de riesgo psicosocial.

CUESTIONARIO TELETRABAJADORES

Instrucciones para responder el cuestionario:

El cuestionario es auto administrado y deberá responder 4 ítems de preguntas cerradas, marcando con un click la respuesta que Ud estime conveniente en base a su experiencia y a las alternativas posibles.

El cuestionario se encuentra diseñado para ser respondido en un tiempo máximo de 60 minutos, puede hacer pausas entre ítems y preguntas, y retomar en base al tiempo que disponga por día. El plazo para responder este cuestionario es de 10 días hábiles desde que recibe la invitación a participar. Para iniciar el cuestionario debe comprender y firmar el consentimiento informado (formulario digital que se presenta a continuación).

Cuando responda el cuestionario debe realizarlo en base a la experiencia que Ud. ha tenido con la modalidad de teletrabajo presente en su empresa. Recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas, las respuestas son consideradas como información relevante y verídica de lo que sucede en este escenario de trabajo en empresas del rubro servicio.

Todas las respuestas serán manejadas en completa confidencialidad, las cuales serán codificados y utilizados únicamente con fines académicos y de investigación.

Cualquier duda puede escribir a Giovanni Olivares Péndola al correo golivaresp@uchile.cl

Muchas gracias por su colaboración

***Obligatorio**

En el siguiente enlace puede encontrar el documento de consentimiento informado, por favor lea atentamente <https://drive.google.com/open?id=17Qp9t2E-UzS3H4xu3r7bSPEDqOxyM2gc> *

- He leído el consentimiento y estoy de acuerdo en participar en el estudio
- He leído el consentimiento informado y No estoy de acuerdo en participar en el estudio

Siguiente

Nunca envíe contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad de Chile. [Notificar uso inadecuado](#)

ÍTEM 1: ANTECEDENTES PERSONALES Y SOCIALES

Código del cuestionario:

Rango de edad *

- < 24 años
- 25 - 44 años
- 45 - 64 años
- > 65 años

Género *

- Femenino
- Masculino
- Otro: _____

Estado Civil *

- Soltera/o
- Casada/o
- Separada/o
- Viuda/a
- Acuerdo de unión civil

Número de hijos *

- Sin hijos
- 1 hijo
- 2 o más hijos

Nivel educacional *

- Básica
- Media
- Técnico
- Universitario
- Post Grado

Comuna en que reside *

Tipo de previsión de salud *

- FONASA
- ISAPRE
- Ninguna
- Otro

Situación de Discapacidad *

- Persona sin situación de discapacidad
- Persona en situación de discapacidad leve a moderada
- Persona en situación de discapacidad severa

Jefe/a de hogar *

- Yo soy el jefe/a de hogar
- Mi pareja es el Jefe/a de hogar
- Otro

¿Cuántas personas viven en su hogar? *

Tu respuesta

¿Ejerce el rol de cuidador de alguna persona en su hogar? *

Sí

No

Atrás

Siguiente

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

¿A quién cuida? *

Mamá

Papá

Hijo/a

Abuelo/a

Otro

Atrás

Siguiente

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad de Chile. [Notificar uso inadecuado](#)

ÍTEM 2: ANTECEDENTES LABORALES

Su situación contractual con la empresa corresponde a: *

- Contrato indefinido
- Contrato a plazo fijo
- Honorarios

De acuerdo a su cargo, ¿tiene personas a su cargo? *

- Sí
- No

¿Pertenece a sindicato? *

- Sí
- No

Tiempo que lleva realizando teletrabajo (en meses) *

Tu respuesta _____

Antes de su puesto actual, ¿Tiene experiencia previa en modalidad teletrabajo? *

- Sí
- No

Atrás

Siguiente

¿Qué tipo(s) de trabajo(s) desarrolló antes del actual? *

Tu respuesta _____

Atrás

Siguiente

Tiempo trabajando en la empresa (meses) *

Tu respuesta

De acuerdo a lo establecido con la empresa ¿cuántos días a la semana realiza teletrabajo? *

- 1 vez a la semana
- Entre 1 y 3 días a la semana
- Más de 3 días a la semana

Estando en teletrabajo, ¿Cuántas horas del día se mantiene conectado? *

Tu respuesta

Esas horas las realiza: *

- De manera continua
- De manera discontinua

¿Cuál de las siguientes categorías describe su horario de trabajo? *

- Estricto (horario establecido similar al horario de colegas que trabajan en la oficina)
- Flexible (El horario destinado a el trabajo es establecido por usted, pero asiste a reuniones coordinadas a horarios específicos dentro de los horarios de trabajo de sus colegas sin teletrabajo)

¿La opción de realizar teletrabajo fue de carácter voluntario? *

Sí

No

¿El teletrabajo, home office o trabajo a distancia ocurre siempre desde su casa? *

Sí

No

[Atrás](#)

[Siguiete](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad de Chile. [Notificar uso inadecuado](#)

Si eligió no, ¿Cuál es su lugar predilecto para realizar su trabajo? *

Tu respuesta

[Atrás](#)

[Siguiete](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad de Chile. [Notificar uso inadecuado](#)

Si eligió sí, ¿Realiza su trabajo en un lugar aislado de la casa? *

Sí

No

[Atrás](#)

[Siguiete](#)

La supervisión de su trabajo se realiza a través de: *

- Cumplimiento de objetivos
- Contactos constantes (mensajes, chat, llamada, etc) del supervisor.
- Control a través de administración remota

¿Cuál es la motivación principal por la que realiza esta modalidad de trabajo? *

- Individuales (Libertad en horario de trabajo, no es necesario seguir las normas de la oficina, etc)
- Familiares (Cuidados de los hijos, labores domésticas, etc)
- Laborales (Necesidad de la empresa)

¿Cuál de las siguientes tecnologías de la información utiliza para el desarrollo de su trabajo (en modalidad teletrabajo)? Puede marcar más de una opción. *

- Computador (Notebook o de escritorio) 1
- Teléfono (Móvil o fijo destinado para contexto de trabajo) 2
- Impresora y elementos de escritorio (Hojas, lápiz, etc)
- Conexión a internet
- Licencia corporativa para programas necesarios para su trabajo (Office, Windows o IOs, etc)
- Acceso remoto (VPN o aplicación que permita login remoto)
- Software de seguridad
- Software de telecomunicación (Skype para llamadas o Voip, por ejemplo)
- Otras herramientas (licencias para softwares para realizar teleconferencias y compartir archivos, camaras web si no están incorporadas al computador)

¿Con qué elementos o mobiliario cuenta para realizar su trabajo? Puede marcar más de una opción. *

- Escritorio
- Silla
- Mouse
- Teclado
- Elevador de Notebook (Si utiliza computador portátil)
- Pantalla

Los elementos descritos: TIC's y elementos físicos, ¿Son provistos por la empresa? *

- Sí
- No

¿Existen protocolos claros de uso de los elementos de trabajo? *

- Sí
- No

[Atrás](#)

[Siguiete](#)

Nunca envíe contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad de Chile. [Notificar uso inadecuado](#)

ÍTEM 3: Condiciones de Trabajo.

*

	Sí	No	No Aplica
¿Posee elementos de protección personal para la ejecución de Trabajo en Puesto de Trabajo de Teletrabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Posee inducción para la ejecución de trabajo con Teletrabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Posee contrato firmado donde se especifica el trabajo mediante teletrabajo o anexo de contrato?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Se define la jornada de dedicación a teletrabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿La empresa pone a su disposición los elementos de trabajo necesarios tales como tecnologías de la información, comunicación y mobiliario?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Posee un lugar específico dentro de su hogar destinado a su trabajo? *

- Sí
- No

¿Su lugar destinado al trabajo se encuentra libre de obstáculos? *

- Sí
- No

¿El área de trabajo se encuentra ordenada y limpia? *

- Sí
- No

Realiza trabajos que lo obligan a mantener posturas incómodas *

- Si
- No

Levanta, traslada o arrastra cargas, personas, animales u otros objetos pesados *

- Si
- No

Realiza movimientos repetitivos en cortos periodos de tiempo

- Sí
- No

¿Cuál es la postura que adopta en forma más frecuente mientras realiza sus actividades laborales?

- Sentado
- Acostado
- De pie

¿Realiza pausas durante la jornada laboral?

- Menos de 5 minutos
- Entre 5 y 10 minutos
- Entre 10 y 20 minutos
- Entre 20 y 30 minutos
- Más de 30 minutos

Cuando usted ocupa la modalidad de teletrabajo, responda: *

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

¿El ruido ambiental (vehículos, vecinos, etc.) le permite realizar su trabajo sin interferencias ni distracciones?

-

¿En el área en donde realiza su trabajo existen fuentes generadoras de ruido?

-

¿En el ambiente de su teletrabajo existe ruido por voces o conversaciones?

¿El área de trabajo tiene iluminación natural?

¿La intensidad de la luz en el área de trabajo permite el trabajo, como lectura de documentos, sin ninguna dificultad?

¿La luz disponible en área de trabajo permite ver la pantalla de computador sin generar brillo o reflejos?

¿La temperatura del lugar de trabajo es confortable en todo momento?

¿La temperatura de donde trabaja puede ser regulada?

[Atrás](#)

[Siguiente](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

ÍTEM 4: CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA

Dentro de los tres últimos meses:

	Sí	No
¿Yo he perdido tiempo para mí misma(o) a causa de mi trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Yo he perdido tiempo para mi familia a causa de mi trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Yo he perdido tiempo para encontrarme con amigos(as) a causa de mi trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Yo he perdido energía para hacer cosas con mi familia a causa de mi trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Yo he perdido energías por hacer cosas con personas importantes para mí a causa de mi trabajo? trabajo? trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Yo he sido incapaz de llevar bien las tareas de mi casa a causa de mi trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Yo he estado de mal humor en el hogar a causa de mi trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Mi vida privada me ha impedido terminar el trabajo en el tiempo y a la hora?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Mi vida privada me ha impedido aceptar trabajos suplementarios?

¿Mi vida privada me ha impedido hacer mi trabajo tan bien como yo hubiera querido?

¿Mi vida privada me ha impedido encontrar las energías que yo necesitaba para mi trabajo?

¿Mi vida privada me ha impedido concentrarme en mi trabajo?

[Atrás](#)

[Siguiete](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad de Chile. [Notificar uso inadecuado](#)

ÍTEM 5: FACTORES PSICOSOCIALES.

Las siguientes preguntas debe responderlas en función de cuando Ud. realiza su trabajo en la modalidad de teletrabajo: *

	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	No responde	No aplica
Su trabajo, ¿le exige un gran esfuerzo de concentración y / o atención?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Puede usted influir en la velocidad o rapidez con que debe trabajar?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Puede usted influir en la cantidad de trabajo que se le asigna o que tiene?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Puede elegir o cambiar el orden de sus tareas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Puede elegir o cambiar el método o la forma en que realiza su trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Puede decidir cuándo tomar un descanso?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Le da su trabajo la oportunidad de desarrollar sus capacidades?

¿Se siente motivado y comprometido en su trabajo?

¿Puede decidir sus horarios de trabajo?

¿Sabe a quién debe reportar su trabajo?

¿Mantiene algún tipo de comunicación con otras personas que realizan las mismas labores que usted?

¿Hay otras personas en su casa mientras usted trabaja?

¿Le corresponde realizar cotidianamente labores propias del hogar durante su tiempo de trabajo?

¿Se siente aislado?

¿Siente que tiene a quien recurrir cuando tiene alguna dificultad en el trabajo que debe realizar?

Las siguientes preguntas se relacionan con su percepción en relación a la ejecución de teletrabajo en la empresa *

Nunca Rara vez Algunas veces Casi siempre No responde No aplica

¿Se siente parte de la empresa para la que trabaja?

¿Preferiría trabajar en una modalidad tradicional? (en los locales u oficina de la empresa)?

¿Siente que el teletrabajo es un beneficio para balancear su vida laboral, personal y familiar?

¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cuenta con posibilidades efectivas para tomar vacaciones?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Puede tomar licencias médicas sin dificultad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Siente que su trabajo es monótono?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

En su trabajo,
¿tiene Ud. que
guardar sus
emociones y no
expresarlas?

¿Disfruta usted
con el trabajo
que realiza?

¿Le deja el
trabajo suficiente
tiempo libre para
otras cosas que
desea hacer?

¿Le impiden los
problemas o
preocupaciones
del trabajo
disfrutar de su
tiempo libre?

Por último, responda estas preguntas respecto del grado de satisfacción con su trabajo. En general qué tan satisfecho está usted con: *

Nada satisfecho Poco satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho No responde

Las posibilidades de promoción o de mejorar en su trabajo

La calidad del equipamiento que dispone para realizar su trabajo (por ej. computador, mobiliario, etc.)

Poder combinar el trabajo con las actividades del hogar

La autonomía con la que puede regular su tiempo de trabajo con respecto a sus actividades personales

[Atrás](#)

[Siguiete](#)

Muchas Gracias

Atrás

Siguiente

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad de Chile. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

10.6 Anexo 6: Resultados en extenso.

10.6.1 Antecedentes personales y sociales de teletrabajadores y teletrabajadoras.

Variables		Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Género	Femenino	43	42,6
	Masculino	58	57,4
	Total	101	100,0
Rango de edad	25-44 años	71	70,3
	45-64 años	30	29,7
	Total	101	100,0
Nivel educacional	Técnico	12	11,9
	Universitario	65	64,4
	Post grado	24	23,8
	Total	101	100,0
Estado civil	Soltera/o	55	54,5
	Casada/o	41	40,6
	Separada/o	5	5,0
	Total	101	100,0

Nivel educacional	Género			
	Femenino		Masculino	
	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Técnico	6	5,9%	6	5,9%
Universitario	31	30,7%	34	33,7%
Post grado	6	5,9%	18	17,8%

10.6.2 Antecedentes laborales: Condiciones de empleo y condiciones de trabajo.

Variables		Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Situación contractual con la empresa	Contrato indefinido	101	100,0
	Total	101	100,0
¿Pertenece a sindicato?	Sí	70	69,3
	No	31	30,7
	Total	101	100,0
De acuerdo a si cargo, ¿Tiene personas a su cargo?	Sí	32	31,7
	No	69	68,3
	Total	101	100,0
Antes de su puesto actual, ¿Tiene experiencia previa en modalidad teletrabajo?	Sí	13	12,9
	No	88	87,1
	Total	101	100,0

Antecedentes laborales: Condiciones de empleo y condiciones de trabajo.

Variables		Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
¿Posee contrato firmado donde se especifica el trabajo mediante teletrabajo o anexo de contrato?	Sí	92	91,1
	No	9	8,9
	Total	101	100,0
¿Se define la jornada de dedicación a teletrabajo?	Sí	80	79,2
	No	19	18,8
	No aplica	2	2,0
	Total	101	100,0
De acuerdo a lo establecido con la empresa ¿cuántos días a la semana realiza teletrabajo?	Una vez a la semana	73	72,3
	Entre 2 y 3 días a la semana	25	24,8
	Más de 3 días a la semana	3	3,0
	Total	101	100,0
Estando en teletrabajo, ¿Cuántas horas del día se mantiene conectado?	Menos de 8 horas	7	6,9
	8 horas	37	36,6
	Más de 8 horas	57	56,4
	Total	101	100,0

Antecedentes laborales: Condiciones de empleo y condiciones de trabajo.

	De manera continua	64	63,4
¿ De qué manera realiza las horas de teletrabajo?	De manera discontinua	37	36,6
	Total	101	100,0
¿Cuál de las siguientes categorías describe su horario de trabajo?	Estricto	48	47,5
	Flexible	53	52,5
	Total	101	100,0
¿La opción de realizar teletrabajo fue de carácter voluntario?	Sí	93	92,1
	No	8	7,9
	Total	101	100,0
¿El teletrabajo, home office o trabajo a distancia ocurre siempre desde su casa?	Sí	97	96,0
	No	4	4,0
	Total	101	100,0
¿Realiza su trabajo en un lugar aislado de la casa?	Sí	24	24,7
	No	73	75,3
	Total	97	100,0
La supervisión de su trabajo se realiza a través de:	Cumplimiento de objetivos	82	81,2
	Contactos constantes del supervisor (mensajes, chat, llamadas, etc)	19	18,8
	Total	101	100,0
¿Cuál es la motivación principal por la que realiza esta modalidad de trabajo?	Individuales (Libertad en horario de trabajo, no es necesario seguir las normas de la oficina, etc)	46	45,5
	Familiares (Cuidados de los hijos, labores domésticas, etc)	21	20,8
	Laborales (Necesidad de la empresa)	34	33,7
	Total	101	100,0

Uso de TIC y elementos de escritorio

Variables		Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Los elementos descritos: TIC's y elementos físicos, ¿Son provistos por la empresa?	Sí	32	31,7
	No	69	68,3
	Total	101	100,0
¿Existen protocolos claros de uso de los elementos de trabajo?	Sí	84	83,2
	No	17	16,8
	Total	101	100,0
¿Posee elementos de protección personal para la ejecución de Trabajo en Puesto de Trabajo de Teletrabajo?	Sí	37	36,6
	No	55	54,5
	No aplica	9	8,9
	Total	101	100,0

Condiciones de trabajo

Variables		Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
¿Posee un lugar específico dentro de su hogar destinado a su trabajo?	Sí	94	93,1
	No	7	6,9
	Total	101	100,0
¿Su lugar destinado al trabajo se encuentra libre de obstáculos?	Sí	99	98,0
	No	2	2,0
	Total	101	100,0
¿El área de trabajo se encuentra ordenada y limpia?	Sí	101	100,0
	No	0	0,0
	Total	101	100,0
¿Realiza trabajos que lo obligan a mantener posturas incómodas	Sí	87	86,1
	No	14	13,9
	Total	101	100,0
¿Levanta, traslada o arrastra cargas, personas, animales u otros objetos pesados	Sí	11	10,9
	No	90	89,1
	Total	101	100,0
¿Realiza movimientos repetitivos en cortos períodos de tiempo?	Sí	30	29,7
	No	71	70,3
	Total	101	100,0
¿Realiza pausas durante su jornada laboral?	Menos de 5 minutos	11	10,9
	Entre 5 a 10 minutos	29	28,7
	Entre 10 a 20 minutos	31	30,7
	Entre 20 a 30 minutos	19	18,8
	Más de 30 minutos	11	10,9
	Total	101	100,0

Factores ambientales

Variables	Opciones de respuestas	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
¿Cuando usted ocupa la modalidad de teletrabajo, responda: [¿El ruido ambiental (vehículos, vecinos, etc.) le permite realizar su trabajo sin interferencias ni distracciones?]	Siempre	66	65,3
	Casi siempre	22	21,8
	A veces	6	5,9
	Casi nunca	7	6,9
	Total	101	100,0
Cuando usted ocupa la modalidad de teletrabajo, responda: [¿En el área en donde realiza su trabajo existen fuentes generadoras de ruido?]	Siempre	5	5,0
	Casi siempre	2	2,0
	A veces	31	30,7
	Casi nunca	34	33,7
	Nunca	29	28,7
Total	101	100,0	
Cuando usted ocupa la modalidad de teletrabajo, responda: [¿En el ambiente de su teletrabajo existe ruido por voces o conversaciones?]	Siempre	1	1,0
	A veces	35	34,7
	Casi nunca	32	31,7
	Nunca	33	32,7
	Total	101	100,0
¿La temperatura de donde trabaja puede ser regulada?	Siempre	65	64,4
	Casi siempre	25	24,8
	A veces	6	5,9
	Casi nunca	2	2,0
	Nunca	3	3,0
Total	101	100,0	
¿La temperatura del lugar de trabajo es confortable en todo momento?	Siempre	61	60,4
	Casi siempre	38	37,6
	A veces	2	2,0
	Total	101	100,0
¿La luz disponible en área de trabajo permite ver la pantalla de computador sin generar brillo o reflejos?	Siempre	67	66,3
	Casi siempre	32	31,7
	A veces	2	2,0
	Total	101	100,0
¿La intensidad de la luz en el área de trabajo permite el trabajo, como lectura de documentos, sin ninguna dificultad?	Siempre	80	79,2
	Casi siempre	19	18,8
	A veces	1	1,0
	Nunca	1	1,0
	Total	101	100,0
¿El área de trabajo tiene iluminación natural?	Siempre	72	71,3
	Casi siempre	26	25,7
	A veces	2	2,0
	Nunca	1	1,0
	Total	101	100,0

10.6.3 Factores de conciliación trabajo-familia.

Tabla de contingencia Género * Dentro de los tres últimos meses: [¿Yo he perdido tiempo para mí misma(o) a causa de mi trabajo?]

		Dentro de los tres últimos meses: [¿Yo he perdido tiempo para mí misma(o) a causa de mi trabajo?]			
			Sí	No	Total
Género	Femenino	% dentro de Género	41,9%	58,1%	100,0%
		% del total	17,8%	24,8%	42,6%
	Masculino	% dentro de Género	39,7%	60,3%	100,0%
		% del total	22,8%	34,7%	57,4%
Total	% dentro de Género	40,6%	59,4%	100,0%	
	% del total	40,6%	59,4%	100,0%	

Tabla de contingencia Género * Dentro de los tres últimos meses: [¿Yo he perdido tiempo para encontrarme con amigos(as) a causa de mi trabajo?]

		Dentro de los tres últimos meses: [¿Yo he perdido tiempo para encontrarme con amigos(as) a causa de mi trabajo?]			
			Sí	No	Total
Género	Femenino	% dentro de Género	20,9%	79,1%	100,0%
		% del total	8,9%	33,7%	42,6%
	Masculino	% dentro de Género	53,4%	46,6%	100,0%
		% del total	30,7%	26,7%	57,4%
Total	% dentro de Género	39,6%	60,4%	100,0%	
	% del total	39,6%	60,4%	100,0%	

Tabla de contingencia Género * Dentro de los tres últimos meses: [¿Yo he perdido energía para hacer cosas con mi familia a causa de mi trabajo?]

		Dentro de los tres últimos meses: [¿Yo he perdido energía para hacer cosas con mi familia a causa de mi trabajo?]			
			Sí	No	Total
Género	Femenino	% dentro de Género	58,1%	41,9%	100,0%
		% del total	24,8%	17,8%	42,6%
	Masculino	% dentro de Género	29,3%	70,7%	100,0%
		% del total	16,8%	40,6%	57,4%
Total	% dentro de Género	41,6%	58,4%	100,0%	
	% del total	41,6%	58,4%	100,0%	

Tabla de contingencia Género * Dentro de los tres últimos meses: [¿Yo he perdido energías por hacer cosas con personas importantes para mí a causa de mi trabajo?]

Dentro de los tres últimos meses:
[¿Yo he perdido energías por hacer cosas con personas importantes para mí a causa de mi trabajo?]

			Sí	No	Total
Género	Femenino	% dentro de Género	32,6%	67,4%	100,0%
		% del total	13,9%	28,7%	42,6%
	Masculino	% dentro de Género	31,0%	69,0%	100,0%
		% del total	17,8%	39,6%	57,4%
Total	% dentro de Género		31,7%	68,3%	100,0%
	% del total		31,7%	68,3%	100,0%

Tabla de contingencia Género * Dentro de los tres últimos meses: [¿Yo he sido incapaz de llevar bien las tareas de mi casa a causa de mi trabajo?]

Dentro de los tres últimos meses:
[¿Yo he sido incapaz de llevar bien las tareas de mi casa a causa de mi trabajo?]

			Sí	No	Total
Género	Femenino	% dentro de Género	11,6%	88,4%	100,0%
		% del total	5,0%	37,6%	42,6%
	Masculino	% dentro de Género	13,8%	86,2%	100,0%
		% del total	7,9%	49,5%	57,4%
Total	% dentro de Género		12,9%	87,1%	100,0%
	% del total		12,9%	87,1%	100,0%

Tabla de contingencia Género * Dentro de los tres últimos meses: [¿Yo he estado de mal humor en el hogar a causa de mi trabajo?]

Dentro de los tres últimos meses:
[¿Yo he estado de mal humor en el hogar a causa de mi trabajo?]

			Sí	No	Total
Género	Femenino	% dentro de Género	32,6%	67,4%	100,0%
		% del total	13,9%	28,7%	42,6%
	Masculino	% dentro de Género	43,1%	56,9%	100,0%
		% del total	24,8%	32,7%	57,4%
Total	% dentro de Género		38,6%	61,4%	100,0%
	% del total		38,6%	61,4%	100,0%

Tabla de contingencia Género * Dentro de los tres últimos meses: [¿Mi vida privada me ha impedido terminar el trabajo en el tiempo y a la hora?]

Dentro de los tres últimos meses:
[¿Mi vida privada me ha impedido
terminar el trabajo en el tiempo y a
la hora?]

			Sí	No	Total
Género	Femenino	% dentro de Género	4,7%	95,3%	100,0%
		% del total	2,0%	40,6%	42,6%
	Masculino	% dentro de Género	6,9%	93,1%	100,0%
		% del total	4,0%	53,5%	57,4%
Total	% dentro de Género		5,9%	94,1%	100,0%
	% del total		5,9%	94,1%	100,0%

Tabla de contingencia Género * Dentro de los tres últimos meses: [¿Mi vida privada me ha impedido aceptar trabajos suplementarios?]

Dentro de los tres últimos meses:
[¿Mi vida privada me ha impedido
aceptar trabajos suplementarios?]

			Sí	No	Total
Género	Femenino	% dentro de Género	11,6%	88,4%	100,0%
		% del total	5,0%	37,6%	42,6%
	Masculino	% dentro de Género	20,7%	79,3%	100,0%
		% del total	11,9%	45,5%	57,4%
Total	% dentro de Género		16,8%	83,2%	100,0%
	% del total		16,8%	83,2%	100,0%

Tabla de contingencia Género * Dentro de los tres últimos meses: [¿Mi vida privada me ha impedido hacer mi trabajo tan bien como yo hubiera querido?]

Dentro de los tres últimos meses:
[¿Mi vida privada me ha impedido
hacer mi trabajo tan bien como yo
hubiera querido?]

			Sí	No	Total
Género	Femenino	% dentro de Género	2,3%	97,7%	100,0%
		% del total	1,0%	41,6%	42,6%
	Masculino	% dentro de Género	3,4%	96,6%	100,0%
		% del total	2,0%	55,4%	57,4%
Total	% dentro de Género		3,0%	97,0%	100,0%
	% del total		3,0%	97,0%	100,0%

Tabla de contingencia Género * Dentro de los tres últimos meses: [¿Mi vida privada me ha impedido encontrar las energías que yo necesitaba para mi trabajo?]

Dentro de los tres últimos meses:
[¿Mi vida privada me ha impedido encontrar las energías que yo necesitaba para mi trabajo?]

			Sí	No	Total
Género	Femenino	% dentro de Género	2,3%	97,7%	100,0%
		% del total	1,0%	41,6%	42,6%
	Masculino	% dentro de Género	3,4%	96,6%	100,0%
		% del total	2,0%	55,4%	57,4%
Total	% dentro de Género		3,0%	97,0%	100,0%
	% del total		3,0%	97,0%	100,0%

Tabla de contingencia Género * Dentro de los tres últimos meses: [¿Mi vida privada me ha impedido concentrarme en mi trabajo?]

Dentro de los tres últimos meses:
[¿Mi vida privada me ha impedido concentrarme en mi trabajo?]

			Sí	No	Total
Género	Femenino	% dentro de Género	11,6%	88,4%	100,0%
		% del total	5,0%	37,6%	42,6%
	Masculino	% dentro de Género	15,5%	84,5%	100,0%
		% del total	8,9%	48,5%	57,4%
Total	% dentro de Género		13,9%	86,1%	100,0%
	% del total		13,9%	86,1%	100,0%

10.6.4 Factores psicosociales.

Dimensión Control y Autonomía			
Categorías	Opciones respuesta	Frecuencia(n)	Porcentaje(%)
¿Puede decidir cuándo tomar un descanso?	Nunca / Casi nunca	0	0,00%
	Algunas veces	12	11,90%
	Siempre/ Casi siempre	89	88,20%
¿Cuenta con posibilidades efectivas para tomar vacaciones?	Nunca / Casi nunca	0	0,00%
	Algunas veces	0	0,00%
	Siempre/Casi siempre	101	100,00%
¿Puede tomar licencias médicas sin dificultad?	Nunca / Casi nunca	3	3,00%
	Algunas veces	7	6,90%
	Siempre/Casi siempre	81	80,20%
	No aplica /No responde	10	9,90%
¿Puede usted influir en la velocidad o rapidez con que debe trabajar?	Nunca / Casi nunca	11	11,90%
	Algunas veces	6	5,90%
	Siempre/Casi siempre	81	80,20%
	No responde/ No aplica	3	3,00%
¿Puede usted influir en la cantidad de trabajo que se le asigna o que tiene?	Nunca / Casi nunca	27	26,80%
	Algunas veces	33	32,70%
	Siempre/Casi siempre	39	38,70%
	No responde/No aplica	2	2,00%
¿Puede elegir o cambiar el orden de sus tareas?	Nunca / Casi nunca	4	4,00%
	Algunas veces	33	32,70%
	Siempre/Casi siempre	64	63,40%
¿Puede elegir o cambiar el método o la forma en que realiza su trabajo?	Nunca / Casi nunca	6	6,00%
	Algunas veces	27	26,70%
	Siempre/Casi siempre	68	67,30%
¿Puede decidir sus horarios de trabajo?	Nunca / Casi nunca	17	16,90%
	Algunas veces	26	25,70%
	Siempre/Casi siempre	58	57,50%
¿Le deja el trabajo suficiente tiempo libre para otras cosas que desea hacer?	Nunca / Casi nunca	14	13,80%
	Algunas veces	26	25,70%
	Siempre/Casi siempre	61	60,40%
La autonomía con la que puede regular su tiempo de trabajo con respecto a sus actividades personales	Nada satisfecho/Poco Satisfecho	2	2,00%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	19	18,80%
	Satisfecho/Muy Satisfecho	80	79,20%

Dimensión Apoyo social

Categorías	Opciones respuesta	Frecuencia(n)	Porcentaje(%)
¿Sabe a quién debe reportar su trabajo?	Nunca / Casi nunca	0	0,00%
	Algunas veces	0	0,00%
	Siempre/ Casi siempre	101	100,00%
¿Se siente aislado?	Nunca / Casi nunca	68	67,30%
	Algunas veces	19	18,80%
	Siempre/ Casi siempre	12	11,90%
	No aplica	2	2,00%
¿Siente que tiene a quien recurrir cuando tiene alguna dificultad en el trabajo que debe realizar?	Nunca / Casi nunca	9	9,00%
	Algunas veces	11	10,90%
	Siempre/ Casi siempre	77	76,20%
	No responde	0	0,00%
	No aplica	4	4,00%
¿Se siente parte de la empresa para la que trabaja?	Nunca / Casi nunca	0	0,00%
	Algunas veces	13	12,90%
	Siempre/ Casi siempre	86	85,10%
	No responde	2	2,00%
¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?	Nunca / Casi nunca	45	44,60%
	Algunas veces	39	38,60%
	Siempre/ Casi siempre	15	14,90%
	No responde	1	1,00%
	No aplica	1	1,00%
¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	Nunca / Casi nunca	4	4,00%
	Algunas veces	9	8,90%
	Siempre/ Casi siempre	86	85,10%
	No aplica	2	2,00%
¿Mantiene algún tipo de comunicación con otras personas que realizan las mismas labores que usted?	Nunca / Casi nunca	6	6,00%
	Algunas veces	16	15,80%
	Siempre/ Casi siempre	75	74,20%
	No aplica	4	4,00%
¿Hay otras personas en su casa mientras usted trabaja?	Nunca / Casi nunca	38	38,00%
	Algunas veces	20	20,00%
	Siempre/ Casi siempre	42	42,00%
¿Le corresponde realizar cotidianamente labores propias del hogar durante su tiempo de trabajo?	Nunca / Casi nunca	38	37,60%
	Algunas veces	42	41,60%
	Siempre/ Casi siempre	21	20,80%
Poder combinar el trabajo con las actividades del hogar	Nada satisfecho/Poco Satisfecho	2	2,00%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	20	19,80%
	Satisfecho/Muy Satisfecho	79	78,20%

Dimensión Estructura de trabajo

Categorías	Opciones respuesta	Frecuencia(n)	Porcentaje(%)
¿Preferiría trabajar en una modalidad tradicional? (en los locales u oficina de la empresa)?	Nunca / Casi nunca	54	53,40%
	Algunas veces	33	32,70%
	Siempre/ Casi siempre	1	1,00%
	No responde	11	10,90%
	No aplica	2	2,00%
¿Siente que el teletrabajo es un beneficio para balancear su vida laboral, personal y familiar?	Nunca / Casi nunca	1	1,00%
	Algunas veces	2	2,00%
	Siempre/ Casi siempre	98	97,00%
¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	Nunca / Casi nunca	49	48,60%
	Algunas veces	38	37,60%
	Siempre/ Casi siempre	14	13,90%
La calidad del equipamiento que dispone para realizar su trabajo (por ej. computador, mobiliario, etc.)	Nada satisfecho/Poco Satisfecho	8	7,90%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	1	1,00%
	Satisfecho/Muy Satisfecho	92	91,10%

Dimensión Reconocimiento y promoción

Categorías	Opciones respuesta	Frecuencia(n)	Porcentaje(%)
¿Disfruta usted con el trabajo que realiza?	Nunca / Casi nunca	0	0,00%
	Algunas veces	7	6,90%
	Siempre/ Casi siempre	94	93,10%
¿Le da su trabajo la oportunidad de desarrollar sus capacidades?	Nunca / Casi nunca	9	8,90%
	Algunas veces	13	12,90%
	Siempre/ Casi siempre	79	78,20%
¿Se siente motivado y comprometido en su trabajo?	Nunca / Casi nunca	0	0,00%
	Algunas veces	21	20,80%
	Siempre/ Casi siempre	80	79,20%
Las posibilidades de promoción o de mejorar en su trabajo	Nada satisfecho/Poco Satisfecho	23	22,80%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	21	20,80%
	Satisfecho/Muy Satisfecho	56	55,50%
	No responde	1	0,9%

Dimensión Demandas psicológicas

Categorías	Opciones respuesta	Frecuencia(n)	Porcentaje(%)
¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	Nunca / Casi nunca	0	0,00%
	Algunas veces	14	13,90%
	Siempre/ Casi siempre	87	86,10%
Su trabajo, ¿le exige un gran esfuerzo de concentración y / o atención?	Nunca / Casi nunca	11	10,90%
	Algunas veces	35	34,70%
	Siempre/ Casi siempre	55	54,40%
En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	Nunca / Casi nunca	49	48,60%
	Algunas veces	34	33,70%
	Siempre/ Casi siempre	16	15,80%
	No aplica	2	2,00%
En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	Nunca / Casi nunca	52	51,50%
	Algunas veces	38	37,60%
	Siempre/ Casi siempre	11	10,90%
¿Siente que su trabajo es monótono?	Nunca / Casi nunca	65	64,40%
	Algunas veces	23	22,80%
	Siempre/ Casi siempre	13	12,90%
¿Le impiden los problemas o preocupaciones del trabajo disfrutar de su tiempo libre?	Nunca / Casi nunca	81	80,20%
	Algunas veces	8	7,90%
	Siempre/ Casi siempre	12	11,90%

