



Facultad de Economía y Negocios  
Escuela de Ingeniería en Informática Empresarial

# Uso de minería de texto para analizar los contenidos en discursos públicos causados por las contingencias nacionales

Autor: Tiare Tralcal

Prof. guía: Alejandro Cataldo

Proyecto de memoria para optar al título de INGENIERO EN INFORMATICA  
EMPRESARIAL

Talca-Chile

2020

## CONSTANCIA

La Dirección del Sistema de Bibliotecas a través de su unidad de procesos técnicos certifica que el autor del siguiente trabajo de titulación ha firmado su autorización para la reproducción en forma total o parcial e ilimitada del mismo.



Talca, 2021

## Indice

Resumen.....	4
Abstract.....	5
Capítulo 1: Introducción .....	6
Capítulo 2: Marco teórico .....	10
2.1 Importancia del discurso en redes sociales .....	10
2.1.1 Análisis del discurso en medios sociales .....	13
2.2 Teletrabajo.....	14
2.2.2 Ventajas percibidas del teletrabajo .....	17
2.2.3 Desventajas del teletrabajo .....	18
2.2.4 Factores que afectan la satisfacción laboral cuando existe teletrabajo .....	19
Capítulo 3: Metodología .....	21
3.1 Mapas lexicográficos.....	21
3.2 Leximancer .....	22
3.3 Recolección de datos .....	26
3.4 Desarrollo con Leximancer .....	26
3.5 Parametrización de Leximancer .....	29
Capítulo 4: Presentación y análisis de los datos .....	31
4.1 Análisis general de los posts sobre teletrabajo .....	31
4.2 Análisis general de los posts sobre clases virtuales .....	36
4.3 Análisis de los cambios en los comentarios acerca de teletrabajo .....	42
4.4 Análisis de los cambios en los comentarios acerca de las Clases virtuales.....	47
4.5 Análisis del de los comentarios sobre teletrabajo según género .....	52
4.6 Análisis de los cambios en los comentarios de clases virtuales separados por género .....	57
4.7 Análisis de los cambios en los comentarios acerca de teletrabajo realizados por mujeres .....	63
4.8 Análisis de los cambios en los comentarios acerca de teletrabajo realizados por hombres .....	67
4.9 Análisis de los cambios en los comentarios de mujeres acerca de clases virtuales separados por mes.....	71
4.10 Análisis de los cambios en los comentarios de hombres acerca de Clases virtuales .....	77
4.11 Análisis de las Comunidades virtuales .....	82
Capítulo 5: Discusión y conclusiones.....	88
5.1 Discusión .....	88
5.2.1 Conclusión sobre cambios discursivo en el tiempo (RQ1).....	90
5.2.2 Conclusión sobre diferencias en el discurso por género (RQ2) .....	91

<b>5.2.3 Conclusión mapas de comunidades virtuales (RQ3).....</b>	<b>91</b>
<b>5.3 Limitaciones del estudio .....</b>	<b>92</b>
<b>5.4 Implicancias del estudio.....</b>	<b>92</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>94</b>

## Resumen

Los discursos de las personas tienden a cambiar por diferentes motivos y se piensa que sucede más comúnmente en las redes sociales donde las personas están expuestas a mucha información durante todo el día. El teletrabajo es una forma que se está masificando desde la crisis social en varias empresas de Chile y de manera obligatoria durante el año 2020 debido a la pandemia producida por el Covid 19. Esta investigación está orientada a analizar qué es lo que las personas dicen acerca del teletrabajo el análisis se lleva a cabo desde octubre del año 2019 y a partir de la llegada de la pandemia en el mes de marzo hasta su peak en contagios en el mes de Julio. Es interesante conocer cómo los discursos de las personas que participan en redes sociales cambiaron, o no, debido a estas contingencias y si estos cambios dependen de factores claves como el género o el tiempo. Los resultados muestran que las personas si cambian sus discursos durante las contingencias nacionales y el tiempo en el que emiten los mensajes, también se muestra que el género es un factor que influye en los discursos y en la percepción que se tiene del teletrabajo. Finalmente, los resultados también muestran que los comentarios en redes sociales cambian si la persona emite el discurso como persona individual o participante de una comunidad virtual. Este estudio sirve para que las organizaciones al momento de incorporar el teletrabajo tengan una noción de la percepción que tienen las personas al momento de optar trabajar desde el hogar. También, sirve para las personas que se dedican en procesos políticos comprendan que en los medios sociales los ciudadanos comentan sus disgustos y expresan sus necesidades, esto puede prevenir un Estallido Social o evitar uno masivo como lo fue en el año 2019 en Chile.

## **Abstract**

People's speeches tend to change for different reasons and it is thought to happen more commonly on social media where people are exposed to a lot of information throughout the day. Teleworking is a form that is becoming widespread since the social crisis in several companies in Chile and in a mandatory way during 2020 due to the pandemic produced by Covid 19. This research is aimed at analyzing what people say about of teleworking, the analysis is carried out from October 2019 and from the arrival of the pandemic in the month of March until its peak in infections in the month of July. It is interesting to know how the discourses of the people who participate in social networks changed, or not, due to these contingencies and if these changes depend on key factors such as gender or time. The results show that people do change their speeches during national contingencies and the time in which they emit messages, it is also shown that gender is a factor that influences speeches and the perception of telework. Finally, the results also show that comments on social networks change if the person emits the speech as an individual person or as a participant in a virtual community. This study serves so that organizations at the time of incorporating telework have a notion of the perception that people have when choosing to work from home. Also, it is useful for people who are engaged in political processes understand that in social media citizens comment on their dislikes and express their needs, this can prevent a Social Outbreak or avoid a massive one as it was in 2019 in Chile.

## Capítulo 1: Introducción

Al inicio del 2020, literalmente, todos en el Mundo nos encontramos en medio de una pandemia. Muchos países decidieron establecer una cuarentena total, es decir, las personas no pudieron salir de sus casas, ni siquiera ir trabajar. Una gran cantidad de trabajadores han tenido que empezar a realizar sus actividades vía internet, cambiando completamente sus rutinas. Desde diciembre de 2019 el virus Coronavirus o Covid 19 no ha hecho más que expandirse por el mundo, siendo declarada una pandemia por la Organización Mundial de la Salud, y hasta Julio de 2020 se contaba 15,2 millones de personas contagiadas y más de 650 mil personas fallecidas (Rtve, 2020).

En Chile, también se implantó cuarentena, de manera que se suspendieron todas las jornadas escolares, universitarias y algunos trabajos. Esto ha impactado radicalmente la forma de vivir de los chilenos. Al igual que en otras partes del Mundo, un grupo importante de personas han debido adoptar el hogar como espacio organizacional y el teletrabajo como rutina. Otro grupo tuvo que buscar nuevas formas de sobrevivir por el despido de sus empleos o suspensión masiva de sus labores. El Gobierno y el servicio público en general, también vieron cambiado completamente sus rutinas.

Pero la contingencia del COVID no fue la única que Chile sufrió el principio del 2020. El País había sido impactado en su normalidad desde finales del 2019 con el estallido social que había significado un cierre masivo de locales comerciales y nuevas formas de rutina. El movimiento social, la pandemia y el teletrabajo tienen un factor en común que son los medios sociales. Se mencionan en la investigación porque son los periodos en cuales se va a analizar los comentarios de las personas acerca del teletrabajo, es decir, será el contexto de la investigación.

Ante tal concurrencia de estos “mega-eventos” y sus efectos en las vidas diarias de millones de personas, es posible especular que los contenidos discursivos que los chilenos (personas y organizaciones) generan públicamente, ha sufrido importantes cambios debido a la contingencia nacional. También se puede pensar que este cambio discursivo es diferente según si el emisor es mujer u hombre, si es institucional o personal o en qué momento de la contingencia es emitido. La percepción de las mujeres se debe estudiar para promover la igualdad y combatir la diferencia de género, según Gálvez (2019) la cultura empresarial debe

evitar modelos masculinos para no tener diferencias de género relevantes. El éxito y fracaso de una empresa se ve reflejado en problemas culturales, formar una empresa con políticas y ética que protejan a la mujer trabajadora es un desafío para el teletrabajo (Gálvez et al., 2020).

La investigación busca evidenciar los cambios en los discursos públicos que realizan las personas, además, identificar si estos cambios son efectuados través de factores claves como el género de la persona, la fecha emitida o si pertenece a una comunidad o no. Los discursos que se analizarán serán aquellos que tienen relación con el teletrabajo así el estudio beneficiara a las personas que quieren implementar el teletrabajo en Chila, ya que, van a tener una noción de lo que perciben los individuos y pueden cambiar esa noción si es negativa a positiva. También, identificar si existen factores claves como el género ayudará a los administradores saber a qué proponer por cada género.

El estudio de estos cambios o sus variables moderadoras (mujer/hombre, personal/institucional, temporalidad, entre otros) no ha sido hecho previamente y es importante conocer si hay patrones ocultos detrás de las opiniones emitidas en medios sociales (Keyvanpour et al., 2020) así ayudarán a las empresas a escoger una mejor estrategia para implementar teletrabajo (Logicalis, 2013).

Para responder estas preguntas se utilizó como caso de estudio las opiniones emitidas por chilenos y relacionadas al teletrabajo debido por la pandemia, es decir, se analizó las opiniones de las personas para saber qué opinan acerca del teletrabajo y cómo cambian sus argumentos (si es así) en los diferentes momentos de la contingencia. El análisis será a las personas que son teletrabajadores o que podrían serlo en un futuro, y también a estudiantes que se encuentran con clases virtuales, debido que, existen estudios que nos muestran perspectivas y opiniones de gerentes u contratistas, pero no de trabajadores ni estudiantes.

En este estudio, se propuso realizar un análisis de contenido automático de los comentarios subidos por personas a internet. Específicamente, el análisis ejecutado fue de tipo Lexicográfico usando el software Leximancer. Este software hace un descubrimiento automático de temas relevantes en documentos usando algoritmos de minería de textos. Además, Leximancer arroja los resultados del análisis en forma de mapas conceptuales y estadísticas bayesianas. La ventaja de usar el análisis lexicográfico es que se simplifica la síntesis y comparación de grandes volúmenes de textos, que sería muy difícil y consumidor de tiempo de hacer manualmente.

Por lo tanto, el objetivo general de esta investigación fue analizar los cambios en los contenidos discursivos públicos causado por las contingencias nacionales usando minería de texto. Y sus objetivos específicos son:

- Investigar literatura relacionada para identificar variables moderadoras del discurso.
- Descargar textos públicos relevantes para esta investigación desde redes sociales o sitios web.
- Pre-procesar los textos descargados.
- Analizar los textos con software de análisis lexicográfico Leximancer.  
Interpretar los resultados y compararlos según las variables moderadoras identificadas.

Este objetivo general fue acompañado de las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cómo el contenido discursivo de los chilenos ha cambiado por efecto de la contingencia nacional?  
¿Cómo este cambio es moderado por variables tales como el género, el momento de la contingencia que es emitido u otras?

La relevancia de realizar esta investigación es saber lo que opinan las personas acerca del teletrabajo, cómo cambian sus pensamientos según a la fecha de la contingencia y conocer los patrones que hay detrás de cada opinión para que las organizaciones puedan tomar mejores decisiones al momento de implementar teletrabajo o simplemente decidir si se va a implementar o no.

La investigación está acompañada de las siguientes preguntas de investigación:

***RQ1: ¿Cómo ha cambiado el discurso que las personas expresan en internet debido a las contingencias vividas en Chile?***

***RQ2 ¿El género influye en el discurso que las personas expresan en internet debido a las contingencias vividas en Chile?***

***RQ3: ¿Una persona individual o perteneciente a una institución o comunidad virtual influye en la percepción hacia el teletrabajo?***

A continuación, este documento se divide en cinco capítulos. El siguiente capítulo resume la literatura relevante. En el siguiente capítulo presenta la metodología usada en términos de los textos seleccionados, su pre-procesamiento y el análisis realizado. Posteriormente, se presentan los resultados del análisis utilizando el Leximancer y su discusión. El último capítulo resume las principales conclusiones del estudio.

## Capítulo 2: Marco teórico

En este capítulo se resume la importancia y los cambios en el discurso que emiten las personas en internet. También, se describirán trabajos previos sobre el teletrabajo para analizar los cambios que han tenido las personas en sus discursos en internet, ya que, el teletrabajo ha sido una medida tomada por muchas empresas en diversos países para resguardar la vida de sus trabajadores debido a la pandemia Covid-19.

### 2.1 Importancia del discurso en redes sociales

Las redes sociales crean plataformas y entornos para que las personas puedan intercambiar mensajes, hablar de distintos tópicos incluso con gente que no conocen cara a cara, convirtiéndose en espacios importantes para la formación de discursos colaborativos entre ellos (Alcantará-Pla, 2014).

En las redes sociales las personas dan a conocer sus opiniones y muchas veces se forman opiniones paralelas que comienzan a ser debatidas entre dos o más personas (Alcantará-Pla, 2014). La discusión en la que trascenderá el discurso público se va a relacionar con una serie de factores, entre ellos: el actor social, el contexto, la coyuntura, la forma del mensaje y el contenido (La Rosa, 2014).

Las redes sociales han sido el foco de muchos investigadores para analizar y estudiar lo que piensan, opinan y también como se relacionan las personas. En los últimos años, se han desarrollado técnicas complejas para estudiar las redes sociales y al mismo tiempo a la sociedad (Moens et al., 2020).

La comunicación entre las personas ha aumentado debido al uso de las tecnologías y el internet durante los últimos años. Uno de los mayores desafíos para los investigadores es estudiar los fenómenos que surgen en línea que pueden ser significativos para la sociedad (Herring, 2004). En tal sentido, la opinión de las personas se ha incrementado en las redes sociales porque pueden expresarse libremente. Por consiguiente, las noticias publicadas en Facebook son más eficaces, atraen a más consumidores y fomentan ideologías (Ng, 2018).

Existen diferencias entre la opinión pública en redes sociales y la opinión que se puede dar cara a cara. Iglesias (2018) nos cuenta que 14% de las personas generalmente cambian sus opiniones debido a las redes sociales. La tendencia a cambiar sus opiniones acerca de estos temas se da en hombres jóvenes o con tendencias demócratas, tres de cada diez hombres reconocen haber cambiado de opinión debido a la información que encuentran en sus redes sociales (Iglesias, 2018). Las opiniones de las personas cambian cuando se trata de personas que están pendiente de lo exterior y no confían en sus propias opiniones (Iglesia, 2019).

Hay circunstancias que nos muestran la influencia que tienen las redes sociales. Las redes sociales pueden llevar a las personas al activismo (Iglesia, 2019). Cuando surge una demanda social los usuarios de las redes sociales pueden difundirla rápidamente, ya sea con cadenas de correos, mensajes de texto, fotos o videos, lo que sería imposible de lograr con una interacción cara a cara (La Rosa, 2016). En su estudio, La Rosa (2016) muestra cómo cuatro movilizaciones comenzaron a través de las redes sociales, los pasos para lograr esto fueron: realizar difusión del caso, compromiso público y finalmente el caso es llevado desde la esfera privada hacia la pública, las movilizaciones en Chile 2011, Egipto 2013, Perú 2013 y Turquía 2013 comenzaron con fotos acompañados de hashtag #Tomemoslacalle, #Laalamedaesnuestra entre otros. El éxito y el fracaso de una movilización en cualquier localización del planeta está delimitada al uso de las redes sociales (Rovira, 2012).

También podemos ver las influencias de las redes sociales al momento de analizar el acoso. El 41,9% de 692 estudiantes que han sido acosados por Internet ha pensado en dejar sus carreras (García et al., 2014). Según el Ministerio de Salud (2019), el suicidio es la segunda causa de muerte de niños en ocho y dieciocho años y se debe a causa del ciberbullying.

Como se mencionó anteriormente, en diferentes países se ha visto que, en las manifestaciones políticas, las redes sociales han ayudado a las personas a organizarse y difundir información relevante de lo que sucede en tiempo real. Por ejemplo, la “revolución pingüina” los estudiantes se organizaban directamente a través de las redes sociales tales como blogs y Fotolog (Bülow et al., 2018).

Por lo tanto, la tecnología que utilizamos hoy en día tiene mucho poder sobre la sociedad, las redes sociales y la buena organización puede llevar a interrumpir los procesos

sociales y conductuales (Yao & Ling, 2018). Las redes sociales son muy importantes para organizar e informar acerca de lo que sucede en tiempo real en diversos países.

Más recientemente, en octubre del 2019 en Chile ocurrió un estallido social, las personas se movilizaron por las calles de diversas ciudades para pedir cambios sociales como elaborar un nuevo sistema de pensiones, mejorar el sistema de salud, poner fin a la privatización del agua, entre otros (Paúl, 2019). La movilización social comenzó debido a las injusticias percibidas por los ciudadanos y gracias a las redes sociales, plataformas como Facebook, Twitter, Whatsapp e Instagram tuvieron un rol importante en la organización y difusión de las manifestaciones (Fernández, 2019).

En las redes sociales podemos encontrar comunidades virtuales, es decir, personas que piensan igual o similar acerca de un tema en específico (Reffino, 2020). Los motivos para crear una comunidad son variados: desde el simple intercambio de material, hasta la creación de debates y grupos de discusión (Ramiro & López, 2013). Estas comunidades pueden estar caracterizadas por el género, profesión, edad, nacionalidad, partidos políticos, entre otros muchos factores convocadores. En las comunidades virtuales las personas están organizadas no importa la ubicación de los integrantes y también existen roles, por ejemplo, existe el dirigente que es el encargado de motivar a la comunidad, moderadores que son los encargados de hacer que las reglas establecidas por la comunidad se cumplan y los miembros que son personas activas dentro de la comunidad (Silva et al., 2020). Los miembros que integran las redes sociales pueden pertenecer a una comunidad virtual que va formando su personalidad, lo mismo ocurre fuera de estas plataformas, podemos hacer la comparación con Hippies, Punks, Gamers, Skaters, entre otros (Xiong, 2018). La comunidad virtual tiene bastante presencia en internet principalmente a través del discurso (Herring, 2004). Puede ser un grupo abierto o cerrado en Facebook o un grupo de chat en una red social o seguidores de una página (Xiong, 2018).

El movimiento social, la pandemia y el teletrabajo tienen como factor común las redes sociales. En este estudio nos hemos centrado en estas circunstancias porque han causado una revolución en las redes sociales. En los medios sociales actualmente la pandemia se ha ido masificando, ha tenido cabida en Facebook, Twitter e Instagram (Chen et al., 2020). Estos patrones se repiten, al igual que en la pandemia, en los disturbios sociales, en que las redes sociales son utilizadas para informar lo que más se pueda en tiempo real (Berestycki et al.,

2020). La compañía Sprinklr reportó un récord de casi 20 millones de menciones acerca del coronavirus el 11 de marzo (Wiederhold, 2020), mostrando que el rol de las redes sociales es fundamental cuando se trata de difundir información que les interesa a muchas personas.

Junto con la pandemia y la llegada a diversos países del mundo podemos ver la inserción del teletrabajo (Zhang et al., 2019). El Covid podría significar un avance para la consolidación del teletrabajo (De Preter, 2020). La OMS y los gobiernos recomiendan el teletrabajo como un medio para prevenir más contagios (Kawashima et al., 2020). Por lo tanto, las opiniones tanto del virus como del teletrabajo han aumentado significativamente.

### **2.1.1 Análisis del discurso en medios sociales**

Existen diferentes tipos de análisis cualitativos, un tipo de ellos es el análisis crítico del discurso. Este tipo de análisis relaciona el discurso con el contexto en el cual se realiza (político, cultural, social y económico) (Van Dijk, 1993).

Como plantea Van Dijk, (1993), el discurso de las personas está relacionado con el contexto en el cual se encuentran y la opinión que tienen ellos sobre un tema. Los discursos no siempre son objetivos y tienden a influenciar a más personas para que opinen de la misma forma. Por lo tanto, es posible pensar que contingencias de nivel nacional cambiarán las temáticas que se discuten entre los individuos, porque ellos esperarán influenciar a los otros a que tomen alguna postura afín. En particular, es posible suponer que el discurso expresado en las redes sociales cambiará, ya que los discursos a través de la tecnología pueden llegar a interrumpir la normalidad de una sociedad (Yao & Ling, 2020).

El análisis que se hace a los datos que proporcionan las personas en los medios sociales es un tipo especial de análisis discursivo. (Herring, 2004), lo escribió como “análisis mediado por computadora se basa en observaciones empíricas y textuales, es decir, ve el comportamiento en línea a través del uso del lenguaje”. Aunque, analizar el discurso en medios sociales no es fácil, ya que, el lenguaje y la gramática se ven afectados (Herring, 2012).

El internet ha crecido mucho durante los últimos años y entrega muchas plataformas para que las personas emitan discursos y puedan expresar sus opiniones, que es fundamental especializarnos para analizar las opiniones que se dan líneas, para esto se utiliza la

comunicación mediada por computadora, los cuales son estudios que ayudan a comprender la nueva forma de comunicación que es a través de internet (Herring, 2004).

En la literatura se pueden encontrar diversos estudios que hacen análisis discursivo de datos en línea. Por ejemplo, (Durmus & Cardie, 2018) utilizaron datos (texto) de los usuarios en debates acerca del aborto para conocer si la opinión cambiaba entre hombres y mujeres. Otro ejemplo es el trabajo de Bülow et al. (2019) los autores estudiaron la organización que se produjo durante la “revolución pingüina”.

El análisis de los discursos en los medios sociales dentro de la investigación se va a descargar para luego ser analizados por un software que analiza minería de texto, porque entrega sus resultados a través de redes donde se relacionan todas las palabras y conceptos que son importantes dentro de los discursos analizados, permite interpretar los datos mediante la entrega de imágenes claras de un mapa de calor y dirige al texto dónde se menciona cada concepto para realizar una buena interpretación de los datos.

## **2.2 Teletrabajo**

Existen definiciones que nos ayudan a comprender qué es el teletrabajo. Una de ellas es de Teo & Lim (2000) quienes definen el teletrabajo como un acuerdo que se realiza entre la organización y los empleados para poder trabajar lejos de la oficina y desde cualquier ubicación, preferentemente desde sus hogares. Otra definición es la de Ye (2012) quien dice que el trabajo remoto es una forma de realizar las actividades laborales de una forma remota, es decir, lejos de la oficina utilizando TIC's.

### **2.2.1 Teletrabajo en Chile**

Como se mencionó previamente, en octubre del 2019 en Chile comenzó un estallido social debido al alza de la tarifa del metro (transporte público) (Paúl, 2019). Este estallido social aún no se encuentra resuelto, porque fue interrumpido por el Covid-19, pandemia que ha llevado a muchos países a tomar medidas drásticas para resguardar la vida de sus ciudadanos (Zhang et al., 2020). Desde entonces, se han tomado medidas tales como suspensión total de clases escolares y universitarias, cuarentena total en varias comunas, uso

de mascarilla obligatoria, aduanas sanitarias, cordones sanitarios, pasaportes sanitarios y medidas generales para el autocuidado de la salud (Ministerio de Salud, 2020). Una medida que cambia nuestra normalidad es el teletrabajo que han optado varias empresas y no ha sido de manera opcional, sino, obligatoria para los empleados (Ripani, 2020). Antes de la pandemia, el teletrabajo era uno de los proyectos que se estaban impulsando en el Gobierno de Chile y para esto el Ministerio de trabajo y el de Transporte y telecomunicaciones anunciaron medidas para que se pudiera llevar a cabo de forma masiva dentro del país, (Lizama, 2019), ya que se pensaba que el teletrabajo iba a ayudar a personas con discapacidad, madres al cuidado de sus hijos, personas al cuidado de algún familiar, jóvenes estudiantes y personas que viven en zonas alejadas de los polos urbanos. En Chile, el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI) se establece como la primera instancia formal del teletrabajo en el Estado de Chile en el año 2017, estudios realizados durante el 2017 y 2018 revelan que mejoró la consolidación entre trabajo, vida personal y familiar, ya que, declaran aumento del 11% en el indicador de equilibrio trabajo y vida personal (Tendic, 2018). Acevedo (2019) reveló que los teletrabajadores chilenos están mucho más comprometidos que los que realizan sus labores directamente en la oficina con una comparación de 41% y 30% aunque en el año 2019 según la Encuesta Nacional del Empleo (2019) sólo 48.689 personas cumplen su jornada laboral a distancia lo que representa el 0,54% de la fuerza laboral actual (Acevedo, 2019).

Según Muñoz (2013) las desventajas para las empresas pueden centrarse en menor comunicación interpersonal, menor participación entre trabajadores, por lo tanto, menor reciprocidad y compromiso con la institución.

Ovalle (2020), comenta acerca del estudio que realizó Half, él encuestó a 180 gerentes y ejecutivos de contratación, concluyendo que las empresas deben desarrollar formas creativas para mantener la motivación y la satisfacción de los teletrabajadores para el nuevo ambiente al cual deben enfrentarse, también a resguardar información tanto para las empresas como para los trabajadores estableciendo planes de ciberseguridad.

Chile aún se enfrenta a un tema de tipo cultural, nuestra ley tiene contratos por horas de trabajo y no por resultados ni por objetivos (Muñoz, 2013). Aún existen varios temas pendientes como por ejemplo tener Internet de mejor calidad a lo largo del país, normativas

que cubran al empleado y el empleados y políticas de ciberseguridad que resguarden los datos de las personas y las compañías (Acevedo, 2019).

Sin embargo, el día 23 de marzo del año 2020 la cámara de diputados aprobó la ley de teletrabajo que favorece a aquellos empleados que deben cumplir las funciones sujetas a su contrato de trabajo con el empleador a distancia, o en otras palabras desde su domicilio (Garrigues, 2020).

Según Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2020) esta ley numerada como la ley 21.220 que modifica el Código del Trabajo en materia laboral a distancia, regula los vínculos contractuales entre el empleador y empleado, la prestación de servicios de este último y define y establece el trabajo a distancia y los derechos laborales que tiene cada trabajador. Lo mencionado anteriormente se puede evidenciar en el Artículo 152 Quáter G de la anteriormente mencionada Ley.

#### ART 152 Quáter G.

“Las partes podrán pactar, al inicio o durante la vigencia de la relación laboral, en el contrato de trabajo o en documento anexo al mismo, la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, la que se sujetará a las normas del presente Capítulo. En ningún caso dichos pactos podrán implicar un menoscabo de los derechos que este Código reconoce al trabajador, en especial, en su remuneración”.

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 (BNC, 2020).

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.

Los trabajadores que prestan servicios a distancia o teletrabajo gozarán de todos los derechos individuales y colectivos contenidos en este Código, cuyas normas les serán aplicables en tanto no sean incompatibles con las contenidas en el presente Capítulo.

A modo general, esta ley de trabajo consiste en:

- a) Definir "trabajo a distancia" y "teletrabajo"
- b) Requisitos sobre el acuerdo, el cual debe primordial la escrituración. Debe constar a efectos de prueba, ya sea en el mismo contrato o en un documento anexo.
- c) Establece derechos laborales y colectivos inalienables para todo trabajador.
- d) Acuerdo del lugar en el cual el trabajador prestara sus servicios al empleador
- e) Se puede pactar al inicio o durante la vigencia de la relación laboral y puede abarcar toda o parte de la jornada de trabajo.
- f) Establecimiento del derecho de conexión

### **2.2.2 Ventajas percibidas del teletrabajo**

Las personas que trabajan esperan aprovechar ventajas para estar dispuestos a cambiar las relaciones cara a cara por comunicación mediada por computadora. En la investigación de (Valmohammadi, 2012) se demuestra que las personas que optan por el teletrabajo esperan mayor flexibilidad, reducción en las horas que se gastan para viajar, menos distracciones al momento de trabajar y más productividad y conveniencia. Gamal & Mohamed (2012) menciona que ofrecer las ventajas anteriormente mencionadas a los trabajadores puede traer mayor productividad a la organización.

Lograr el equilibrio trabajo y vida familiar es percibido como una ventaja. Según Baert et al., (2020) el 64.6% de los encuestados indica que el teletrabajo mejora su equilibrio trabajo y vida familiar, el 48.4% asegura que minimiza el estrés y posibilidad de agotamiento, el 57,7 tiene mayor concentración laboral y el 56,3 mejora su eficiencia en la realización de sus tareas.

La flexibilidad es un factor investigado por varios autores y juntos expresan que las empresas que quieran insertar el teletrabajo deben tener en cuenta entregar flexibilidad laboral para que los trabajadores sientan control y autonomía en sus jornadas laborales. La flexibilidad laboral es percibida como una ventaja porque la persona puede gestionar sus actividades laborales, además permite ahorrar en tiempo y dinero al no tener que desplazarse para ir a sus oficinas (Zhang et al., 2020; Gamal & Shawky 2012; Ismail et al., 2016;

Valmmohamadi 2012; Teo & Lim 2000; Mann et al., 2000; Mann & Holdsworth 2003; Baert et al., 2020; Salazar, 2016; Gálvez et al., 2018; Rundberg, 2020; Tennakoon, 2020).

Las horas de trabajo son percibidas por los teletrabajadores como autonomía lo que significa una ventaja para ellos, ya que, pueden realizar sus actividades cuando mejor les parezca. (Zhan et al., 2020; Feltead & Heneske 2017; Mann et al., 2000; Mann & Holdsworth 2003; Rundberg 2020). Lograr que las personas equilibren el trabajo y la vida personal y familiar es percibido como una ventaja (Gálvez et al., 2019). En este aspecto podemos encontrar muchos factores que influyen en el equilibrio vida personal y trabajo como tener un espacio apropiado para poder trabajar sin interrupciones, las horas en las que se tiene que realizar las actividades laborales tal que se acomoden a las actividades personales y las tecnologías de información que se tengan disponibles (Gálvez et al., 2019). Para lograr un equilibrio es necesario el reconocimiento de los empleados como personas que tienen vida más allá de sus obligaciones laborales y ofrecer oportunidades a los empleados (Tennakoon, 2020).

Las horas de traslado que las personas necesitaban para ir desde sus hogares hasta sus oficinas ya no se necesitan gracias al teletrabajo por lo que varios autores lo nombran una ventaja del teletrabajo (Ismail et al., 2016; Mann et al., 2020).

### **2.2.3 Desventajas del teletrabajo**

Existen una serie de factores y problemas que pueden afectar la percepción del teletrabajo (Raffaele & Connell, 2016). Según la investigación de Nakrošienė et al. (2018) tener más de un niño en el hogar, y tener más de 40 años son factores que no permiten percibir satisfacción laboral, es decir, es una desventaja para el teletrabajo.

El estado civil es percibido como una desventaja, ya que, las personas que están comprometidas tienden a percibir menos satisfacción laboral que las personas solteras (Ismail et al., 2016; Teo & Lim, 2000).

Perder las relaciones sociales con sus compañeros de trabajo es percibido como otra desventaja y puede llevar a las personas a sentirse solitario(a) y con falta de apoyo (Valmohammadi, 2012; Lim & Teo, 2000). Al perder las relaciones sociales también se

elimina el ambiente laboral que si antiguamente era un buen ambiente ahora les hará falta a los trabajadores (Mann & Holdsworth, 2003).

El cambio de la cultura de la compañía es percibido como una desventaja, porque al introducir el teletrabajo la gestión y la organización podrían cambiar y la empresa debe estar preparada para esto (Lambda, 2017). Finalmente, las mujeres perciben como una desventaja cuando existe una vida familiar activa como tener hijos o estar casada. Sin embargo, esto va a depender de la cultura de cada país (Smith et al., 2018; Gamal & Shawky 2012; Valmohammadi, 2012; Teo & Lim, 2000). Para las mujeres puede ser más difícil conciliar las responsabilidades relacionadas de trabajo con responsabilidades familiares debido al cierre de escuelas y guarderías que causa el Covid 19 (Queisser et al., 2020). La pandemia ha hecho que los países hayan tomado medidas drásticas como el cierre de colegios y guarderías e implementación del teletrabajo para mantener el distanciamiento social (Márquez, 2020). Por lo que, muchas mujeres deben realizar el triple de jornada laboral porque se hacen cargo de su trabajo remunerado, de su rol de madre y de las tareas domésticas que no se pueden dejar de lado (Bustos,2020). Con el virus y el trabajo remoto las mujeres sienten 46% más de carga laboral (Braga, 2020). Un estudio de Cadem & Mutual de Seguridad (2020) observó que las mujeres sienten más sobrecarga laboral que los hombres. Por otra parte, según el Instituto de Estudios Fiscales de Reino Unido (2020), el cierre de las escuelas ha provocado que las mujeres británicas tengan que dedicar el 47% de su tiempo a lograr coordinar el trabajo con el cuidado de los hijos, frente al 30% de los hombres.

En este tema no hay consenso académico y pueden existir resultados contradictorios como por ejemplo las mujeres pueden preferir más el teletrabajo que los hombres porque ahora pueden trabajar sin dejar el hogar, controlando sus horas de trabajo para adaptarlas al cuidado infantil y tareas domésticas (Teo & Lim, 2000). Ellas experimentarían un efecto menos negativo hacia el teletrabajo, debido a que buscan el equilibrio trabajo-familia (Baert et al., 2020).

#### **2.2.4 Factores que afectan la satisfacción laboral cuando existe teletrabajo**

La satisfacción es un fenómeno que afecta distintas áreas del ser humano, no sólo conceptos propios del ambiente laboral son considerados, sino también aspectos relacionados a su vida privada (Schultz, 1991; Varas 2019).

Diversos autores investigaron como se relaciona el teletrabajo con la satisfacción laboral (Smith et al., 2018; Zhang et al., 2020). El género ha sido un factor investigado por varios autores (Smith et al., 2018; Gamal & Shawky 2012; Valmmohamadi 2012; Teo & Lim 2000; Baert et al., 2020). Teo & Lim (2000) observan que las mujeres tienen una preferencia a optar más por el teletrabajo para equilibrar la vida familiar con el trabajo, poder realizar sus actividades laborales sin salir del hogar y compartir más con los niños, de modo que, perciben mayor satisfacción laboral que los hombres al momento de realizar teletrabajo (Teo & Lim, 2000). Sin embargo, Bustos (2020) dice que existe una desigualdad entre los hombres y mujeres al momento de realizar las tareas domésticas, por lo tanto, para las mujeres es mucho más difícil realizar sus jornadas laborales porque no logran armonizar los tiempos laborales, familiares y personales en el hogar y preferirían trabajar en sus oficinas.

Las horas de trabajo es otro factor que ha sido investigado por diversos autores y su relación con la satisfacción laboral (Zhang et al., 2020; Felstead & Henseke, 2017; Mann et al., 2000; Mann & Holdsworth 2003; Rundberg 2020; Suh & Lee, 2017). Las largas horas de trabajo pueden reflejar una experiencia en particular (negativa o positiva) en relación con el teletrabajo (Suh & Lee, 2017).

Por otro lado, existen otros factores que influyen como las horas de viaje que gastan las personas todos los días para trasladarse desde sus hogares hasta sus trabajos, la comunicación cara a cara, las relaciones interpersonales que se crean, estado civil y presencia de niños (Ismail et al., 2016).

El aislamiento social es un factor que influye en la satisfacción laboral percibida por los trabajadores, el aislamiento se da cuando las personas solo trabajan en sus hogares y pierden el contacto con sus trabajadores, este puede conducir a la reducción de oportunidades y desarrollo, así, perjudicar sus carreras profesionales y al equipo organizacional en la transferencia de conocimientos (Raffaele & Connell, 2016).

## Capítulo 3: Metodología

A continuación, se indican los pasos metodológicos realizados en la presente investigación.

### 3.1 Mapas lexicográficos

La lexicografía es la disciplina que se aplica para elaborar y analizar críticamente los diccionarios. (Concepto de definición, 2020). En la actualidad, la lexicografía es una reproducción que muestra el significado, estructura y funcionamiento de las palabras. El concepto también se puede definir como la rama de la lingüística dedicada al análisis de las teorías que sustentan el desarrollo de un diccionario (Pérez & Merino, 2018).

La lexicografía se origina incluso en el siglo III antes de Cristo. De esa época data un documento que presenta el glosario de términos utilizados en la Odisea e Ilíada.

Por lo tanto, los mapas lexicográficos son aquellos mapas que nos muestran las palabras que son importantes dentro de un documento, contexto, entonces podemos ver y analizar su estructura. (Leximancer 2018).

Los mapas lexicográficos al igual que los mapas conceptuales se utilizan para resumir los contenidos y que sea más fácil el poder analizar todas las partes sus ramificaciones y relaciones de un(os) documento(s) (Ugalde, 2010). Normalmente, se utilizan para representar de una forma gráfica el conocimiento que se está adquiriendo, son conceptos que se unen entre sí para explicar dar a conocer la red que se crea de todo el contenido, gracias a estos mapas se obtiene un aprendizaje significativo porque se van relacionando las palabras y a la vez memorizando (Guillen, 2020).

Los mapas mencionados anteriormente son mapas mentales los cuales contienen conceptos ya sean concretos o abstractos. Según Ugalde (2016), los mapas deben regirse por tres características o condiciones específicas:

- 1) Jerarquización o inclusividad: Los mapas están ordenados según la importancia, así los conceptos generales son los que se encuentran primero o

se destacan más, en cambio, los específicos se ubican en partes inferiores o más pequeños.

- 2) Selección: los mapas constituyen una síntesis de lo más importante o significativo que contiene un tema o documento.
- 3) Impacto visual: los mapas deben ser concisos y mostrar las relaciones que hay entre ideas principales de una manera simple y vistosa.

### **3.2 Leximancer**

Leximancer es un software para analizar contenido de grandes volúmenes de texto. Esta herramienta se utiliza para analizar conjuntos de documentos textuales y muestra los resultados a través de mapas conceptuales con contenido lexicográfico (Leximancer, 2018). El software de análisis de texto realiza un análisis automático. Al hacerlo, el sistema realiza simultáneamente dos formas para analizar: primero un análisis semántico que se basa en atributos de entidades, palabras o colecciones de palabras extraídas por su propio diccionario y segundo, un análisis relacional que se basa en la frecuencia de las palabras. (Haynes et al., 2019). Como se mencionó anteriormente, el diccionario de Leximancer es otra característica importante, porque puede extraer de forma automática su propio glosario de términos para cada conjunto de documentos analizados (Leximancer, 2018).

El software proporciona al usuario funciones fáciles de entender y aplicar a los datos, permite definir el idioma de los textos, eliminar palabras, mezclar conceptos, entre otros, luego de los ajustes, los análisis generan un mapa conceptual y resúmenes de datos casi instantáneamente, si comparamos cómo se hacía antiguamente con los textos para poder analizarlos, es decir, desde cero y analizando cada término, Leximancer permite ahorrar bastante tiempo a las personas que lo utilicen (Haynes et al., 2019). Leximancer es un software que puede encontrar temas relevantes e importantes para la historia o cultura (Leximancer, 2018).

Leximancer analiza directamente desde el comienzo cuando se sube un archivo o varios para estudiarlos. Leximancer entrega la importancia de cada tema no específicamente por el tamaño, sino que, por sus colores, los temas que son identificados por el software se reflejan en un mapa de calor. Los mapas de calor se utilizan para presentar de manera gráfica

la información y optan una forma de representación termográfica, así crea una jerarquía, donde, por un lado, se encuentran los colores cálidos (rojo, naranja, amarillo) y, por otro lado, los colores fríos (azul, verde) (Mena, 2015). En Leximancer, los temas más importantes se muestran con colores cálidos como el rojo y naranja y los temas que tienen menos relevancia se muestran en colores azul y verde, es decir, colores fríos. Además, el software muestra las ocurrencias de cada tema, es decir, las veces que se muestra ese tema dentro de los textos analizados y así se puede hacer una comparación más exacta.

El análisis de contenido es una metodología de investigación importante porque se puede utilizar en cualquier forma de comunicación verbal. Se utiliza para determinar las palabras o conceptos en un documento o colecciones de documentos textuales, el análisis se utiliza para que los documentos se vean y sean más sencillos de estudiar (Abela, 2002).

Los mapas lexicográficos permiten analizar la estructura de los documentos, observar sus conexiones con las demás palabras y poder redirigirse al texto original para leer lo que se está diciendo. Por lo tanto, Leximancer entrega un medio para cuantificar y mostrar la estructura conceptual del texto y así permite analizar los conceptos para explorar características conceptuales importantes o descubrir códigos dentro de un documento (Leximancer, 2018).

Como se puede observar en la Figura 1 los mapas lexicográficos agrupan palabras en conceptos y estos en temas. Los círculos de colores muestran los temas encontrados. Los círculos temáticos tienen colores y están compuestos por círculos que se unen con líneas grises, los colores representan los grupos de conceptos encontrados en los documentos. Si el color es cálido, como lo es el rojo, significa que los conceptos que están dentro de esa esfera tienen más importancia en el texto. Si el color es más frío como lo es el celeste, significa que esos conceptos fueron menos importantes o no se mencionan repetidamente en los documentos. El tamaño de los círculos también es un factor que se debe tener en cuenta, mientras el círculo sea más grande, más importantes son los temas y conceptos que se encuentran dentro, si el tamaño es pequeño los conceptos no tienen mucha importancia o no se repiten tantas veces como los demás (Leximancer, 2018).

Los temas son los títulos que reciben los círculos que entrega Leximancer que se ven en la Figura 2. El nombre que reciben debe globalizar los conceptos que se encuentran dentro de estos círculos, por lo tanto, los temas representan, en una sola palabra, los conceptos que



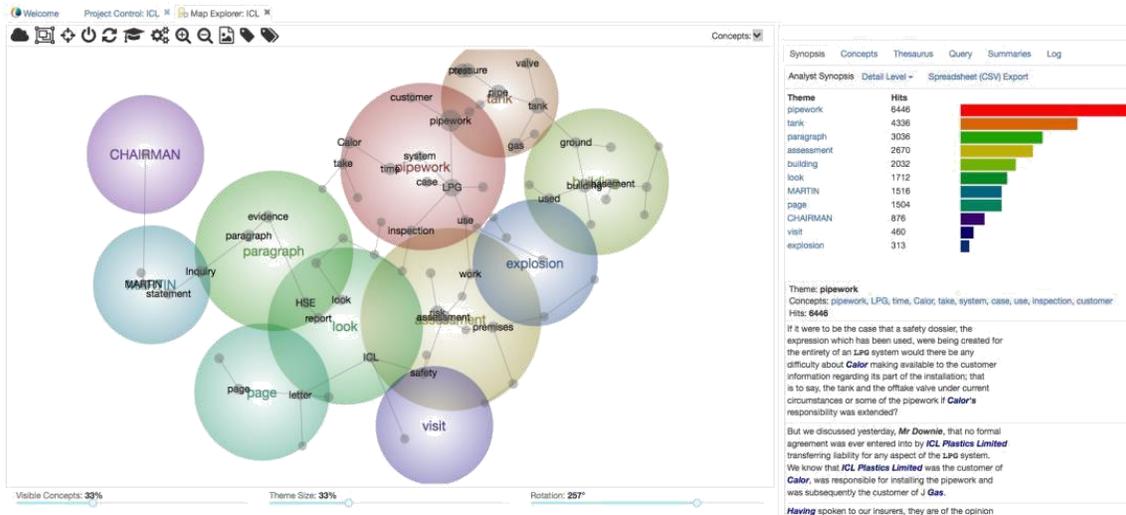


Figura 2, Pantalla donde se muestra los resultados generados por Leximancer.

La Figura 3 muestra la tabla con los contenidos encontrados por el software Leximancer, se puede observar cada tema junto a los conceptos que se le asocian. Al hacer clic dentro de un tema se dirige al texto en donde fueron encontrados esos temas que son de importancia, es decir, crea una historia de todas las partes que se vinculan con el tema del conjunto de documentos (Leximancer, 2018).

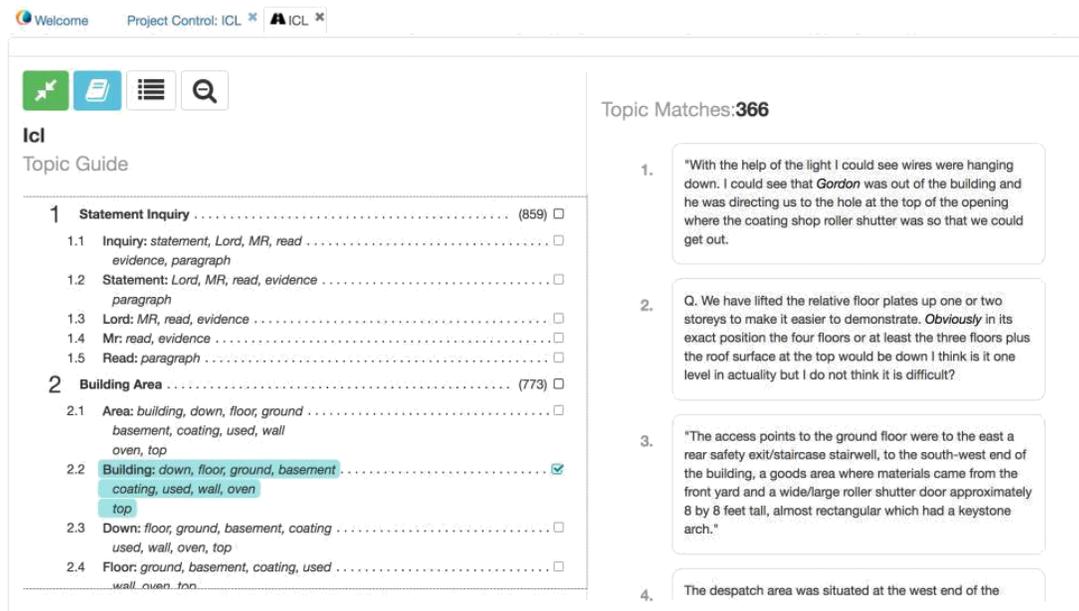


Figura 3, Guía de los contenidos encontrados por Leximancer junto a los temas y conceptos asociados a cada uno.

### 3.3 Recolección de datos

Para la recolección de datos se descargaron comentarios (posts) subidos en distintas redes sociales y de información. Los comentarios fueron descargados desde páginas de redes sociales de tres periódicos nacionales: Diario La Tercera: (<https://www.facebook.com/laterceracom>), Diario El Ciudadano: (<https://www.facebook.com/PeriodicoElCiudadano>), y Radio Bio Bio: (<https://www.facebook.com/RadioBioBio>). Estas páginas fueron elegidas porque son periódicos nacionales que tienen presencia dentro de las redes sociales y siempre son los primeros en difundir las noticias y sus seguidores son personas chilenas que se interesan por tener información del país al instante. Además, las páginas son activas y con mucha participación de parte de sus seguidores.

También fueron descargados comentarios subidos en sitios de instituciones educacionales como Universidad de Talca y la Universidad de Chile. Páginas del gobierno como el Ministerio de Educación y el Ministerio de Salud. Estas instituciones fueron elegidas porque tienen páginas en donde los estudiantes son activos y comentan las publicaciones que realizan la Universidad. Mientras que las páginas del gobierno y el Ministerio de Educación, fueron elegidas porque son activas tanto en entregar información como en ser comentadas por los seguidores diciendo lo que piensan dependiendo de la publicación. Por último, se descargaron comentarios desde Facebook (<https://www.facebook.com/>) y Twitter (<https://www.twitter.com/>). La búsqueda de temas fue a través de los hashtags “teletrabajo”, “clases virtuales” y “trabajo en el hogar”.

Los datos fueron descargados desde octubre del 2019 hasta julio del 2020. El total comentarios descargados fue de 13.420 posts lo que equivale a 1,5 MB.

### 3.4 Desarrollo con Leximancer

Leximancer fue utilizado para analizar los documentos con los comentarios. Para hacer el análisis se siguieron las recomendaciones de Haynes et al., (2019). Los pasos fueron los siguientes:

- 1) Pre-procesamiento y dar formato a los comentarios descargados: se estandarizan los textos tal que sean compatibles con el software. Este proceso siguió dos pasos. Primero, se separaron los comentarios de manera general por teletrabajo y clases virtuales. Segundo, se construyeron archivos separados por tipo de actividad remota (estudiante o trabajador) y según sexo. Luego, esos archivos se dividieron según meses y teletrabajo (periodo 2019, marzo, abril, mayo, junio y julio) y meses y clases virtuales (marzo, abril, mayo, junio y julio). Los comentarios de las mujeres en clases virtuales se subdividieron por meses, al igual que el de los hombres. Lo mismo con los comentarios acerca del teletrabajo. Finalmente se crearon también archivos de comentarios hechos en cuatro comunidades virtuales.
- 2) Clasificación de comentarios para análisis: los textos de los comentarios se copiaron en subcarpetas para el análisis. En este caso, las carpetas fueron según sexo, fechas, tema (clases virtuales o teletrabajo) y comunidades virtuales.
- 3) Procesamiento automático de texto y generación de semillas de conceptos: Se asignaron etiquetas al nivel de carpeta para género, teletrabajo y clases virtuales, fechas y comunidades virtuales para permitir análisis de subgrupos.
- 4) Edición de conceptos: se seleccionaron los conceptos detectados automáticamente y que están relacionados a palabras frecuentes del español o sin significado específico como por ejemplo los pronombres, artículos, conectores o preposiciones, fueron eliminados de forma que no aparecerán en el mapa. También, se seleccionaron algunas palabras que eran de importancia para poder analizar los mapas, por lo que, se añaden de forma obligatoria, ya que, se necesitan de manera gráfica en el resultado final
- 5) Codificación de conceptos: los textos resultantes fueron procesados con todos los conceptos descubiertos que se identificaron automáticamente y las etiquetas de las carpetas que identifican el género, las fechas y comunidades virtuales.
- 6) Salida: Leximancer entrega los resultados en forma de mapas lexicográficos. En este caso, se formaron diferentes mapas según los contenidos analizados:
  - Teletrabajo en general,
  - Clases virtuales,

- Teletrabajo según fechas
- Clases virtuales según fechas
- Teletrabajo según hombre y mujer,
- Clases virtuales según hombre y mujer
- Clases virtuales con fechas y comentarios exclusivos de mujeres,
- Clases virtuales con fechas y comentarios exclusivos de hombres
- Teletrabajo con fechas y comentarios exclusivos de mujeres
- Teletrabajo con fechas y comentarios exclusivos de hombres, y
- Comunidades virtuales.

Como se explicó, primero se eligen los textos que se van a analizar y se suben dentro de Software, luego se pueden eliminar palabras que no tienen importancia, o que en el español no dicen nada, como por ejemplo los artículos definidos e indefinidos como *un, una, unos, unas, el, la, los, las*; pronombres como *que, cual, quien, me, se, te, nos* y preposiciones como *a, ante, bajo, cabe, con, contra, de, desde, en, entre, hacia, hasta, para, por, según, sin, sobre, tras, mediante y durante* fueron eliminados del mapa porque no explican nada referente al tema que se está analizando.

Por otro lado, existen palabras que dicen lo mismo, por ende, se mezclan para que no aparezcan de forma redundante en los mapas, se mezclaron palabras como *pega y trabajo, madre y mamá, padre y papá, escuela y colegio, profesores y docentes, personas y gente, tiempo con meses, días, semanas y horas, alumnos y estudiantes, cuarentena y encerrados, niños y pequeños*.

Sin embargo, hay palabras que se parecen, pero dentro del texto no se refiere a lo mismo como, por ejemplo:

- *hijos y niños*, el primero se nombra para hacer referencia a todo hijo no necesariamente debe ser pequeño o menor de edad, por otro lado, niños se refieren a las personas pequeñas y menores de edad son parte de la familia.
- *Hogar y casa* tampoco fueron mezcladas, ya que, hogar es una palabra hace referencia a un lugar en donde vive una persona y se siente segura y con calma, por otro lado, casa sólo se refiere al lugar físico.

Para responder las preguntas de investigación se van a analizar los comentarios acerca de las clases virtuales y teletrabajo realizados en el periodo desde octubre del 2019 hasta Julio del 2020

### **3.5 Parametrización de Leximancer**

En la Figura 4 se puede observar la pantalla que permite generar el resultado. El primer paso “*Select Documents*” es donde se deben cargar todos los documentos que se quieren analizar y se debe determinar en qué idioma están escritos los documentos para que sean analizados de forma correcta. Luego en “*Concept Seeds Settings*” uno puede eliminar, como se mencionó anteriormente, las palabras no deseadas que podrían aparecer en el mapa, como por ejemplo artículos, pronombres o preposiciones.

El segundo paso es “*Generate Concepts Seeds*”, al presionar ese botón se generan los conceptos que van a aparecer en el mapa, en “*Concept Seeds*” uno puede unir conceptos o desunirlos, como por ejemplo mamá y madre, que son conceptos que explican y se refieren a lo mismo.

El tercer paso es “*Generate Thesaurus*” dónde se puede determinar que etiquetas van a aparecer en el mapa como en este caso que podrían ser los meses, el género o el nombre de las comunidades virtuales. En “*Concept Coding Settings*” se presionan lo que va a aparecer lo que no, se pueden establecer conceptos que aparezcan de forma obligatoria como también los que desea eliminar para que no se vean en el mapa.

El cuarto paso es “*Generate Concept Map*” se presiona para que procese el tercer paso y genere el mapa de los textos analizados y presionando “*Concept Map*” se puede visualizar el mapa que se creó con el software.

Welcome Project Control: ICL ✕

Upload Project Settings Download Project Settings

ICL:

### Build your model

```
graph LR; A[Select Documents] --> B[Generate Concept Seeds]; B --> C[Generate Thesaurus]; C --> D[Generate Concept Map]; D --> E[Results]; subgraph Settings; S1[Text Processing Settings]; S2[Concept Seeds Settings]; S3[Concept Seeds]; S4[Thesaurus Settings]; S5[Compound Concepts]; S6[Concept Coding Settings]; S7[Project Output Settings]; end; A --- S1; A --- S2; B --- S3; B --- S4; C --- S5; C --- S6; C --- S7;
```

Results

- Concept Map
- Data Exports

Processing complete, outputs ready. (Cluster: complete. (4 seconds 4023 ms))

Project Log

Figura 4, Desarrollo en Leximancer.

## **Capítulo 4: Presentación y análisis de los datos**

Los mapas fueron analizados a partir de lo que se puede observar en las Figuras 1, 2 y 3 explicadas en el capítulo metodología. En el presente capítulo se presentarán los resultados obtenidos a partir de los análisis realizados. Para distinguir entre conceptos y temas, los primeros serán escritos en el texto en formato *itálica* y, los segundos, en *itálica* y resaltado con **bold**.

### **4.1 Análisis general de los posts sobre teletrabajo**

En el mapa lexicográfico (Figura 5) acerca del teletrabajo para observar que es lo que las personas comentan acerca del trabajo remoto. En el mapa se revelaron 41 conceptos que se agruparon en siete temas.

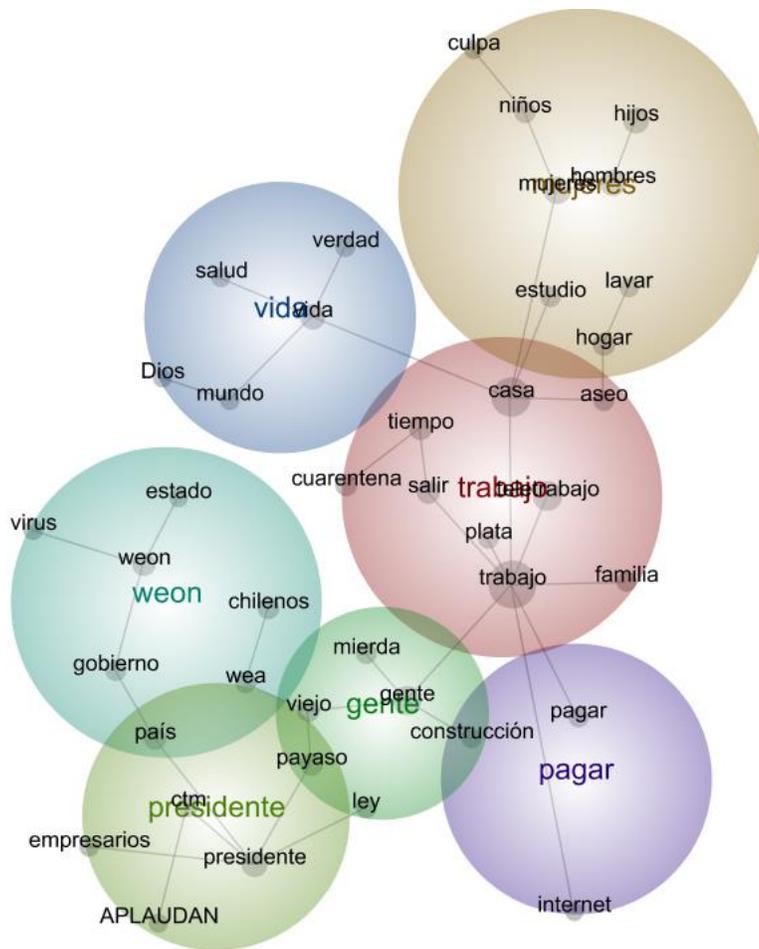


Figura 5, Mapa generado por Leximancer con todos los datos agregados acerca de Teletrabajo

En la Tabla 1, se pueden ver los temas con sus respectivos conceptos y las veces que son mencionados dentro del texto que se analizó.

A continuación, se presenta una narrativa que describe el significado detrás de cada tema.

**Trabajo:** Se habló de trabajo porque es lo que ha cambiado en el último tiempo, y ha impactado a las personas y al país, especialmente porque se aprobó la ley del teletrabajo (Garrigues, 2020). Si antes, todos los trabajadores podían ir a trabajar normalmente, desde el estallido social y luego con la pandemia se han tenido que cerrar algunos locales y empresas y sólo realizar teletrabajo. Este tema representó cómo las personas expresan sus

disgustos al perder sus trabajos, porque no se pueden realizar a través de internet, tal como se puede ver en la siguiente cita (textual):

“Si esta especial para los q trabajan manejando, los obreros, las asesoras del hogar van a lavar los platos online jajajaja q estupidez, más comodidad para los ricos porque pa la gente humilde q se saca la mierda día a día de q se benefician, enserio estos viejos d mierdaaaa salen con cada weaaa”

Tabla 1: Resumen priorizados de temas encontrados de todos los datos agregados junto a su frecuencia de mención y sus conceptos asociados acerca de Teletrabajo.

Relevancia	Temas	Conceptos	Frecuencia
1	trabajo	trabajo casa teletrabajo tiempo salir cuarentena aseo plata familia	592
2	mujeres	mujeres hombres hijos hogar niños estudio lavar culpa	314
3	presidente	presidente payaso país ctm empresarios APLAUDAN	253
4	weon	weon chilenos gobierno wea virus estado	212

Relevancia	Temas	Conceptos	Frecuencia
5	gente	gente viejo mierda ley construcción	209
6	vida	vida verdad mundo salud Dios	178
7	pagar	pagar internet	54

**Mujeres:** Se habló de las mujeres en los comentarios analizados porque existe la percepción que son las que han tenido una sobrecarga mayor de trabajo con la implementación del teletrabajo, teniendo que trabajar desde casa y preocuparse de los niños que están sin clases debido a la pandemia. Se habla de que tienen que ver a los niños, hacer los quehaceres y además teletrabajar, generando una desigualdad en perjuicio de las mujeres. El concepto de culpa aparece porque sienten que es de ellas la culpa al no tener alguien de la familia que les ayude a realizar los quehaceres ya sean los hijos o marido. Por ejemplo, las siguientes citas expresan que hay desigualdad:

“Falta muchísimo para una igualdad en el trabajo entre ambos sexos”

“Y al final todas se auto culpan y asumen como su tarea exclusiva... Porque no confían en que su pareja lo haga, ni le dan la labor ni nada... y se queja...”

**Presidente:** Este tema hace referencia a que las medidas implementadas por el gobierno, personalizado en el Presidente, no son las suficientes ni tampoco son iguales para los ciudadanos. Se comentó que el teletrabajo sólo les sirve a las personas que tienen “buenos” puestos de trabajo. También la gente se burla del presidente porque en un comunicado que hizo, al terminar su discurso pidió que aplaudieran, ya que, nadie lo hizo. Las siguientes citas reflejan estas ideas:

“Que triste ver estos anuncios de un presidente de mi país. Sólo pensando en los más ricos, empresarios...”

“Vengan a veeeeer el circoooo . Lo mejor fue el final. Aplaudan!”

**Weon:** Este tema aparece porque las personas criticaron al gobierno y las medidas que se han tomado, comentando que no quieren proteger a todos los ciudadanos y sólo protegen a los empresarios, ya que, al mes de haber comenzado la pandemia los metros aún se encontraban repletos de personas que tenían que dirigirse a sus trabajos, tal como se puede ver en la siguiente cita:

“seguirán enfermando a la clase obrera llevando hacinados en el metro y la micro, más encima cobrando por el examen. ¡¡Que genio este gobierno !! donde el interés es solo económico, nunca se tuvo un plan de contingencia desde antes que llegara el virus a Chile.”

**Gente:** Este tema hace referencia a las “personas del pueblo”, es decir, las personas que cosechan, construyen, trabajan todos los días para poder sobrevivir. Los comentarios asociados a este tema también se refieren a que estos trabajadores no pueden hacerlo a través de internet, lo que significa que perderán sus trabajos o se arriesgan a contagiarse y morir, tal como se muestra en la siguiente cita:

“Puras leyes estériles que no sirven para nada. Un país que la gente no gana dinero ya que el dinero lo tienen las ratas avarientas, señor piraña aprenda del premier canadiense que a su gente no le falta nada, esas leyes no sirven de nada porque no son concretas”

**Vida:** El tema **Vida** está relacionado con la existencia humana, ya que hace referencia a que se piensa que este es el fin de la humanidad, se mencionaban los conceptos de Dios y la Biblia, explicando que podrían ser los últimos días de la humanidad. Las personas se aferran a sus creencias y a tener fe, tal como se muestra en la siguiente cita:

“Te lo traduzco, estamos en el final de los tiempos y según la Biblia la humanidad se pervierte cada vez más y se aleja de Dios. Pero todavía hay un remanente que predica la verdad y llama a los pecadores a que se arrepientan y conozcan a Jesucristo y tengan vida eterna, paz que el mundo no da.”

**Pagar:** Este tema aparece porque las personas estaban preocupadas de cómo iban a pagar sus cuentas básicas, dividendos o arriendo, luz, agua, gas y comida. Al haber mucha cesantía después del brote del Covid-19 las personas no tienen dinero para vivir. Por ejemplo, la siguiente cita expresa esta preocupación acerca de la subsistencia cotidiana:

“Teletrabajo desde un restaurant, un chiste la medida, de propagarse los días sin trabajo se acabarán los ahorros, no hay entrada de dinero, y todos los días se gasta, sin contar que se debe de pagar agua, luz, internet y gastos comunes.”

Por lo tanto, se puede concluir que las personas piensan que el teletrabajo es elitista y no funciona para todas las clases sociales, si es una medida para combatir el virus, pero no todos pueden beneficiarse de esto y ahora más que nunca necesitan el dinero para poder subsistir. Las reacciones ante esto son, entonces, tanto políticas como, en menor medida, religiosas.

#### **4.2 Análisis general de los posts sobre clases virtuales**

La Figura 6 muestra el mapa lexicográfico de todos los comentarios acerca de las clases virtuales para observar que es lo que las personas comentan acerca de las clases. El mapa muestra 32 conceptos que se agruparon en diez temas.



Figura 6, Mapa generado por Leximancer con todos los datos agregados acerca de Clases virtuales

En la Tabla 2, se pueden ver los temas con sus respectivos conceptos y las veces que son mencionados dentro del texto que se analizó.

A continuación, se presenta una narrativa que describe el significado detrás de cada tema.

Tabla 2: Resumen priorizados de temas encontrados de todos los datos agregados junto a su frecuencia de mención y sus conceptos asociados a clases virtuales.

Relevancia	Temas	Conceptos	Frecuencia
1	año	año clases colegios tareas	2526
2	niños	niños casa salir virus pandemia	2049
3	vacaciones	vacaciones adelantar cuarentena invierno	1651
4	gente	gente ministro medidas gobierno	1534
5	hijo	hijo trabajar padres	1371
6	Chile	chile Argentina	1321
7	profesor	profesor alumnos virtuales	1080
8	educación	educación información realidad falta idea	415
9	Dios	Dios	104
10	celular	celular	70

**Año:** Dentro de este tema las personas comentaron que sus hijos están saturados de tareas, guías y trabajos, los estudiantes también afirman que tienen más actividades que hacer que

antes. Por lo tanto, las personas encontraron que gastan más horas en realizar sus trabajos que cuando tenían clases presenciales. Las personas también comentaron qué de las escuelas, sólo reciben guías que sus hijos deben desarrollar y, aun así, tienen que pagar la misma mensualidad del colegio. Las siguientes dos citas muestran lo anteriormente mencionado:

“Mandan guías todos los días y guías de 10,15, hojas cada una de cada ramo y todas las semanas y hasta materia que aún no han visto. Y el colegio dice que es por orden de Uds. mandar tanta tarea a los niños si ya están estresados por el encierro ahora resulta que tienen que levantarse y acostarse haciendo tareas”

“Los colegios particulares siguen cobrando el 100% de su colegiatura y mandando tareas online a los niños de pre kínder”

**Niños:** En este tema se habló acerca de los niños, ya que, el Ministerio de Educación durante el año, siempre buscó la manera de volver a clases. Sin embargo, las personas comentan por las redes sociales que no van a mandar a sus hijos a los colegios porque se pueden contagiar mucho más rápido porque ellos no entienden y no son capaces de cumplir las medidas de seguridad. Por ejemplo, la siguiente cita muestra la preocupación de los adultos de enviar a un niño a clases porque puede infectarse fácilmente y contagiar al mismo tiempo a muchas otras personas:

“Por otra parte sabe usted que un solo niño puede contagiar a 800 personas en tres días? Vivo con dos sobrinos de seis y 10 años no han salido para nada de casa y así y todo tengo que decirles cada cinco minutos no te pongas las manos en la cara”

**Vacaciones:** Este tema hace referencia al hecho que el Ministerio de Educación adelantó las vacaciones de invierno desde el 13 hasta el 24 de abril del 2020 para que no se siguieran perdiendo clases, esto no fue bien recibido ni por los estudiantes, ni por los padres, ya que no era invierno y ellos en los comentarios expresaron que el Ministerio optaba por esta medida por conveniencia para no ser responsable en entregar estudios a los niños por unas semanas. También el tema hace alusión a la idea de que no tener clases o trabajo presencial, no significa vacaciones ni playa. Por ejemplo, en la siguiente cita se refleja el disgusto de las personas con esta medida gubernamental:

“Que pésima decisión que irresponsabilidad. Yo creo que las vacaciones de invierno no son para que salgan de disfrute Y es para prolongar la cuarentena”

**Gente:** Este tema está relacionado a la idea que las personas deben cuidarse y tienen que quedarse en sus hogares, para que así la sociedad completa esté a salvo, tal como muestra la siguiente cita:

“Que se extienda lo más q se pueda!! para vacacionar si tienes vida. hay mucho tiempo hoy en día lo importante es q cada uno están en sus CASAS!!”

**Hijo:** Dentro de este tema se habló de los padres que trabajan presencialmente y no tenían donde, ni con quién dejar a los hijos porque estaban los colegios y jardines infantiles cerrados, tal como muestra la siguiente cita:

“No sirve de nada cancelar clases si los padres no pueden cuidar a sus hijos en casa o tiene que salir a arriesgarse en el metro y la micro para ir al trabajo. Sean serios, debieran cerrar el metro, los malls y todos esos lugares donde se junta mucha gente”

**Chile:** Dentro de este tema las personas hacían preguntas para saber de dónde provenía la publicación del Ministerio de Educación sobre el cierre de todos los establecimientos educacionales como medida de salubridad. El post se masificó por todo el territorio nacional e incluso llegó hasta Argentina, lo que generó una confusión en las personas ya que no sabían de qué país provenía la información. Por ejemplo, en la siguiente cita se puede ver que están aclarando de dónde pertenece la noticia:

“Dice Gobierno de cl. O sea, es de Chile”

**Profesor:** En este tema quedaron los posts acerca de las clases virtuales y los profesores. Las personas comentaron que las clases no funcionan para los estudiantes debido al deficiente internet que poseen o la falta equipamiento para conectarse como, por ejemplo, un notebook, computador, celular o Tablet. También hace alusión a la dificultad para los docentes que han tenido que cambiar su modalidad de trabajo y no tienen experiencia para hacer dinámica una clase a través de internet, tal como muestra la siguiente cita:

“porque esta emergencia ha desnudado una falencia tremenda y fatal para dos generaciones de estudiantes...no hay internet acorde a la exigencia de lo virtual y para todos...”

**Educación:** Dentro de este tema se comentó que la educación no está siendo de calidad cuando se trata de realizar a través de internet, tal como muestran las siguientes citas:

“Si cuando se habla de educación de calidad en Ed. Parvularia, la base es el vínculo...”

“Y la educación superior?”

**Dios:** Dentro de este tema, nuevamente aparecen las referencias religiosas. Las personas le piden a Dios que las ayude a salir de esta pandemia y mantenga a sus seres queridos con vida, tal como muestra la siguiente cita:

“Estas no son vacaciones, es cuarentena por una pandemia mundial, y más encerrados para cuidarnos, esperemos cuando termine este mal sueño todos salgamos a abrazar a nuestros seres queridos, amigos, vecinos y dar gracias a Dios por seguir aquí”

**Celular:** Dentro de este tema se habló de las herramientas que se necesitan para poder conectarse a una clase virtual. Se comenta que no necesariamente se necesita de un computador porque se puede hacer desde un celular. Pero, también las personas comentaron que hay lugares en donde ni siquiera llega señal y es imposible para los estudiantes poder estar activo en clases. Por ejemplo, la siguiente cita expresa la carencia que hay en Chile respecto a las tecnologías de información y comunicación (TIC's):

“Algunos lugares no tiene siquiera el celular y en otros no hay ni siquiera señal de internet. Lo del maestro no es el problema, el problema es cómo darles las herramientas a los alumnos”

Por lo tanto, se puede concluir que las personas piensan que las clases virtuales no tienen la misma calidad que las presenciales y por esta razón no se debe pagar lo mismo a las instituciones. También se puede concluir, que las personas encuentran que Chile no está

preparado para realizar sus actividades más importantes como trabajar y asistir a clases a través de internet, porque aún hay lugares en donde no llega señal, el internet no es público y muchas veces la señal es deficiente. Además, también se piensa que el teletrabajo es más sencillo que trabajar presencialmente, que se tienen menos obligaciones o menos horas de trabajo. Por -ultimo, nuevamente aparecen referencias religiosas en los comentarios analizados.

### **4.3 Análisis de los cambios en los comentarios acerca de teletrabajo**

La Figura 7 muestra el mapa lexicográfico de los comentarios acerca de teletrabajo separados por mes, para ver cómo las personas fueron cambiando, o no, lo que percibían sobre trabajar desde el hogar. El mapa muestra 20 conceptos que se agruparon en cinco temas.

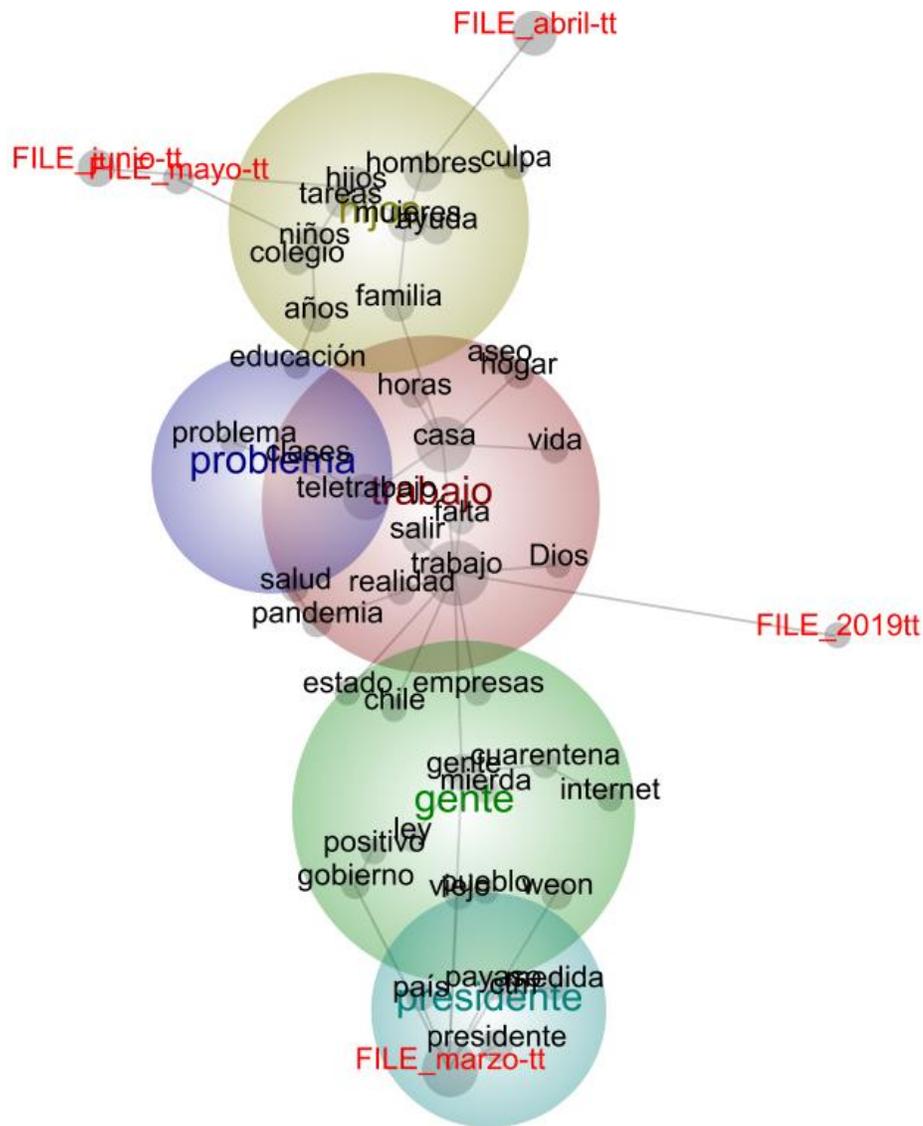


Figura 7, Mapa generado por Leximancer acerca de Teletrabajo separado por meses para análisis

En la Tabla 3, se pueden ver los temas con sus respectivos conceptos y las veces que son mencionados dentro del texto que se analizó. A continuación, se presenta una narrativa que describe el significado detrás de cada tema.

En el periodo del 2019, es decir, de octubre hacia delante los comentarios que realiza la gente tiene que ver con el teme *Trabajo*.

**Trabajo:** Dentro de este tema se habló de aspectos generales del teletrabajo, las personas expresaban de que se trataba el teletrabajo y cómo funcionaba el trabajo a distancia para ellos.

“Aquí en mi concito realizando teletrabajo desde tempranito”

Tabla 3: Resumen priorizados de temas encontrados por cada mes junto a su frecuencia de mención y sus conceptos asociados acerca de Teletrabajo.

Relevancia	Temas	Conceptos	Frecuencia
1	trabajo	trabajo casa teletrabajo salir hogar pandemia	814
2	hijos	hijos mujeres hombres niños familia ayuda tareas años	593
3	gente	gente weon viejo gobierno	285
4	presidente	presidente país payaso	209
5	problema	problema	45

Los temas más conectados a los comentarios de marzo fueron *Presidente* y *Gente*.

**Presidente:** Dentro de este tema las personas se refirieron al presidente como un payaso, quien toma medidas sólo para algunas personas que pertenecen a una minoría. También los comentarios hacen alusión a que el Presidente no piensa en quienes no pueden realizar teletrabajo y necesitan trabajar para poder vivir. Por ejemplo, la siguiente cita expresa el disgusto y desacuerdo que tienen con el presidente:

“más respeto con el 96% de este país que tiene que salir de sus casas para poder llevar el sustento a sus hogares ...son unos miserables los que se prestan para tal espectáculo... indolentes renuncia Piñera”

**Gente:** Dentro de este tema se comentó que Chile está en manos de un Gobierno que no piensa en ellos y les interesa más la economía que la salud de sus ciudadanos. También, las personas se quejaron de que los “adinerados” trajeron el virus a Chile y son los que tienen más medios para salvarse. Por ejemplo, en la siguiente cita se expresa la sensación de desigualdad que genera el gobierno:

“estamos en manos de un gobierno muy apegado a los empresarios y sus pérdidas de dinero con la pandemia y cero preocupaciones por el resto de las personas que sólo son vistas como recursos humanos”

En los meses de abril, mayo y junio los discursos se centran en **Problema** e **Hijos**. Es importante recordar que en los mapas de Leximancer, la distancia entre los objetos dentro del layout, representa distancia semántica. Esto implica que, según el mapa de la Figura 7 las expresiones hechas entre los meses de abril, mayo y junio son muy parecidas entre si, al mismo tiempo, lo que las personas escribieron en estos meses fue muy distinto, casi opuesto, a lo expresado en marzo. En otras palabras, el discurso expresado en el mes de marzo se diferenció radicalmente al de los siguientes tres meses.

**Problema:** Dentro de este tema se habló de que el teletrabajo, los quehaceres domésticos y el cuidado de los hijos es un problema en estos momentos, porque no todas las personas se hacen cargo de sus obligaciones y muchas veces sólo recae en las mujeres, tal como muestra la siguiente cita:

“se ha avanzado en igualdad de trato y en acciones afirmativas, pero aún persisten brechas y todavía nos queda un largo camino hacia la equidad y la corresponsabilidad. Se trata de un cambio cultural, sí, pero tb de un cambio en materia de política pública, en sus contenidos y en la forma en que se nombra y define los problemas sociales...”

**Hijos:** Dentro de este tema se habló de la familia y del cuidado de los hijos, tal como muestra la siguiente cita:

“tener empatía, las mujeres hace años que trabajan y tienen hijos, no sé a qué viene tanta tontería, que los demás lo hemos hecho y no pasa nada y si tu pareja no te ayuda, francamente no vale la pena seguir con esa persona, la familia la forman pareja e hijos y si no son capaces que no los tengan, que estos días de confinamiento algunos .se quejaban de que los niños tenían que salir, el problema es que no los aguantan, pero es lo que tiene esta sociedad, si quieres hijos ya sabes lo que toca, porque siempre ha sido así”

Por lo tanto, podemos concluir que el teletrabajo es muy difícil realizarlo estando con los niños en la casa. Nuevamente aparece la idea de desigualdad de género, ya que, es mucho más complicado hacer teletrabajo si eres mujer, porque en algunos casos se llevan más trabajo al estar pendiente de los niños. Asimismo, se puede concluir que los comentarios de las personas cambiaron a medida que transcurría el tiempo, en particular, hubo un cambio radical de las expresiones sobre teletrabajo entre abril y junio, respecto a marzo. También, en el periodo del estallido social (comentarios asignados al periodo 2019) se comenzó a hablar acerca del teletrabajo, porque el Estallido fue la primera crisis que hizo pensar a los gerentes que optar por el teletrabajo era una buena opción (Innova, 2019), los comentarios sólo eran términos generales, y cómo les funcionaba en la vida a algunos trabajadores. Sin embargo, el tema es comentado muy pocas veces en relación a lo que ocurrió a los meses siguientes, además, después del 2019 se comienza a relacionar teletrabajo con familia, pago de cuentas y los problemas que conlleva estar todos en las casas esto debido a la pandemia.

Respecto a **RQI** se puede afirmar que las personas cambian sus discursos mediante las contingencias nacionales, ya que, en el periodo del 2019 se hablaron del Teletrabajo, pero temas generales, de qué se trata y cómo ha funcionado para las personas que lo practican. Durante el mes de marzo los temas también son generales porque hablaron del tema **Gente** y **Presidente**, en el primero se realizaron críticas a la gestión del Gobierno y en el segundo realizaron burlas hacia el presidente por las medidas que ha tomado para proteger la vida de las personas. Finalmente, en los demás meses se comentó acerca de los temas **Hijos** y **Problema**, esto se debe a que ya pasó tiempo con la pandemia y la implementación del

teletrabajo de forma obligatoria, entonces, comienzan a aparecer los problemas, las faltas de tiempo, de la dedicación que se debe dar al cuidado de los niños y la vida de pareja.

#### 4.4 Análisis de los cambios en los comentarios acerca de las Clases virtuales

En la Figura 8 muestra el mapa lexicográfico de los comentarios acerca de las clases virtuales separados por mes, para ver como las personas fueron cambiando, o no, lo que percibían sobre trabajar desde el hogar. El mapa muestra 42 conceptos que se agruparon en seis temas.



Figura 8, Mapa generado por Leximancer de temas encontrados acerca de clases virtuales separados por casa mes desde marzo a julio

En la Tabla 4, se pueden ver los temas con sus respectivos conceptos y las veces que son mencionados dentro del texto que se analizó. A continuación, se presenta una narrativa que describe el significado detrás de cada tema.

El mes de marzo se encuentra aislado de los otros meses, esto se debe a que se hablaron cosas distintas, marzo está relacionado con los temas *Vacaciones* y *Año*.

Tabla 4: Resumen priorizados de temas encontrados separados por mes junto a su frecuencia de mención y sus conceptos asociados.

Relevancia	Temas	Conceptos	Frecuencia
1	año	año niños casa tareas gente pandemia salir ministro salud peor mundo	3375
2	clases	clases colegios hija profesores educación alumnos trabajar padres familia realidad ayuda	3018
3	vacaciones	vacaciones adelantar chile cuarentena gobierno invierno medida	2771

Relevancia	Temas	Conceptos	Frecuencia
		decisión argentina	
4	información	información situación verdad falta idea estado	988
5	vida	vida volver primero	514
6	virtuales	virtuales pagan	399

**Vacaciones:** En este tema las personas nuevamente se agruparon las expresiones de las personas acerca de cómo el Gobierno adelanta las vacaciones escolares, estando Chile en pandemia, las personas comentan en redes sociales que deberían haber declarado cuarentena total desde un principio para que el virus no se propagara. También la gente comentó que, al tener clases o trabajo no presenciales, todas las personas que viven en Chile no deberían vacacionar o pasar los días a sus segundas casas en playas también se mencionó que todas las personas se resguarden en sus hogares para que no se contagien, tal como muestra la siguiente cita:

“Horrible la medida se están vulnerando los derechos de los niños sus vacaciones ellos que culpa tienen de estar en manos de un gobierno inepto que no toma soluciones concretas y no decisiones imponibles porque estamos en cuarentena no de vacaciones saben que son las vacaciones los niños”

**Año:** Dentro de este tema se habló de que las medidas que se han tomado no son las suficientes para que se resguarde la vida de las personas y es por esto, que las muertes y los contagios siguen subiendo de manera significativa, tal como muestra la siguiente cita:

“Qué medida más irresponsable, cuando aún no son capaces ni siquiera de poder manejar esta emergencia sanitaria a diario los casos aumentan, muere gente, no han decretado cuarentena nivel país, solo para algunas comunas, no son vacaciones para los niños, es por resguardo, porque no se siguiera propagando el virus, protección

para ellos y su familia, como siempre este ministerio una vergüenza como el de salud”

En los meses de abril, junio y julio lo que las personas comentan se parecen y se encuentran cercanos a los temas ***Clases y Vida e Información.***

***Clases:*** dentro de este tema, las personas cuestionaron cómo serán las clases con la pandemia y si los niños van aprender o no. Si los profesores tienen las capacidades de realizar sus labores a distancia y si los niños tienen los medios para poder conectarse a través de internet, tal como muestra la siguiente cita:

“pero hay que ser realistas actualmente con la reforma que tenemos la educación es pésima por los mismos padres de familia sobreprotectores no dejan trabajar a los profesores y les quitan autoridad frente a sus hijos....y así obviamente su ingreso a la universidad pública es más difícil xq allá no hay papá o mamá...”

***Información:*** Dentro de este tema se habló de los comunicados que envía el Gobierno de querer abrir los colegios para que los niños puedan asistir, pero los padres comentan que no están de acuerdo y que no mandarían a sus hijos a clases porque les da miedo que se contagien. Por ejemplo, la siguiente cita un apoderado expresa que no enviará a su hija al colegio:

“le comunico que siendo mamá de una niña de etapa escolar le informo que NO enviaré a mi hija clases el 27 de abril, la prefiero ignorante pero viva...ud no tiene idea aun lo que este virus puede provocar, parece que le hace falta acercarse más a la realidad... “

***Vida:*** Dentro de este tema se habló que tener vida es lo primero por eso las personas se tienen que quedar en sus casas y a los niños no hay que mandarlos al colegio porque se pueden contagiar. Hacen llamados para que la gente se resguarde y proteja a sus seres queridos, tal como muestra la siguiente cita:

“La vida es más importante q las clases en este momento. Preocúpense primero de la salud de los niños y de cada familia que necesita hoy que no tiene trabajo para

darles a sus hijos lo mejor, lo demás puede esperar, primero está la salud de cada familia y que no hay trabajos”

En el mes de mayo lo que se comenta en las redes sociales no se parece tanto a los otros meses como abril, junio y julio, y no se encontró aislado como marzo en mapas anteriores, los comentarios que se hacen en mayo tienen que ver con el tema *Virtuales*.

**Virtuales:** Dentro de este tema se habló de que los costos de los colegios, universidades, institutos no han cambiado debido a la pandemia, pero que no entregan la misma calidad de educación que los años anteriores. Las personas comentaron que las clases virtuales son sólo un mecanismo para seguir cobrando mensualidades, tal como se muestra en las siguientes citas donde se cuestiona el pago por las clases virtuales:

“¿Es justo estar pagando por clases on line ? Una pregunta la educación si no diera su clases virtuales, no cobrarían¿?.”

“Las clases virtuales solo son un pretexto para cobrar las mensualidades a 100%. No va a faltar el payaso que diga tienen que pagar sueldos”

En el resultado de este mapa se puede ver claramente que lo que se habla en redes sociales cambia dependiendo del periodo y de lo que pasa en el entorno, ya que, cuando se adelantaron las vacaciones eso era de lo único que comentaban las personas. Sin embargo, los otros meses hablaron de temas distintos obviamente siempre teniendo relación con las clases virtuales.

Por otro lado, se puede concluir que en marzo las personas creían que el teletrabajo y las clases virtuales eran más sencillas, ya que, mencionan que se pueden ir de vacaciones al no tener que ir a una oficina o establecimiento todos los días, pero esto va cambiando con el paso del tiempo ya que los otros meses comienzan a hablar de otros temas y expresar más lo estresados que están con tantas guías para los niños y jóvenes, largas jornadas laborales, entonces, el tiempo no les alcanza a los teletrabajadores y padres.

Respecto a *RQI*, nuevamente se evidencia que las personas si cambian sus discursos dependiendo de las contingencias nacionales. Un resultado interesante del análisis de los cambios observados, es que se repite el patrón, tanto en lo respecto a teletrabajo como a

clases virtuales, de hecho, marzo es un mes en que las expresiones de las personas cambiaron radicalmente de los otros meses. Este cambio se debe a que en marzo comenzó la pandemia y fue el primer mes en donde se comenzó a masificar el tema acerca de teletrabajo, también se fue implementando en algunas empresas de Chile y se fue convirtiendo en una realidad de muchos adultos y de varios estudiantes del país.

#### **4.5 Análisis del de los comentarios sobre teletrabajo según género**

En el mapa del teletrabajo según género (Figura 9) muestra el mapa lexicográfico de los comentarios acerca del Teletrabajo para ver si los comentarios cambian, o no, según el género de las personas. En la figura aparecieron 40 conceptos que se agruparon en siete temas.

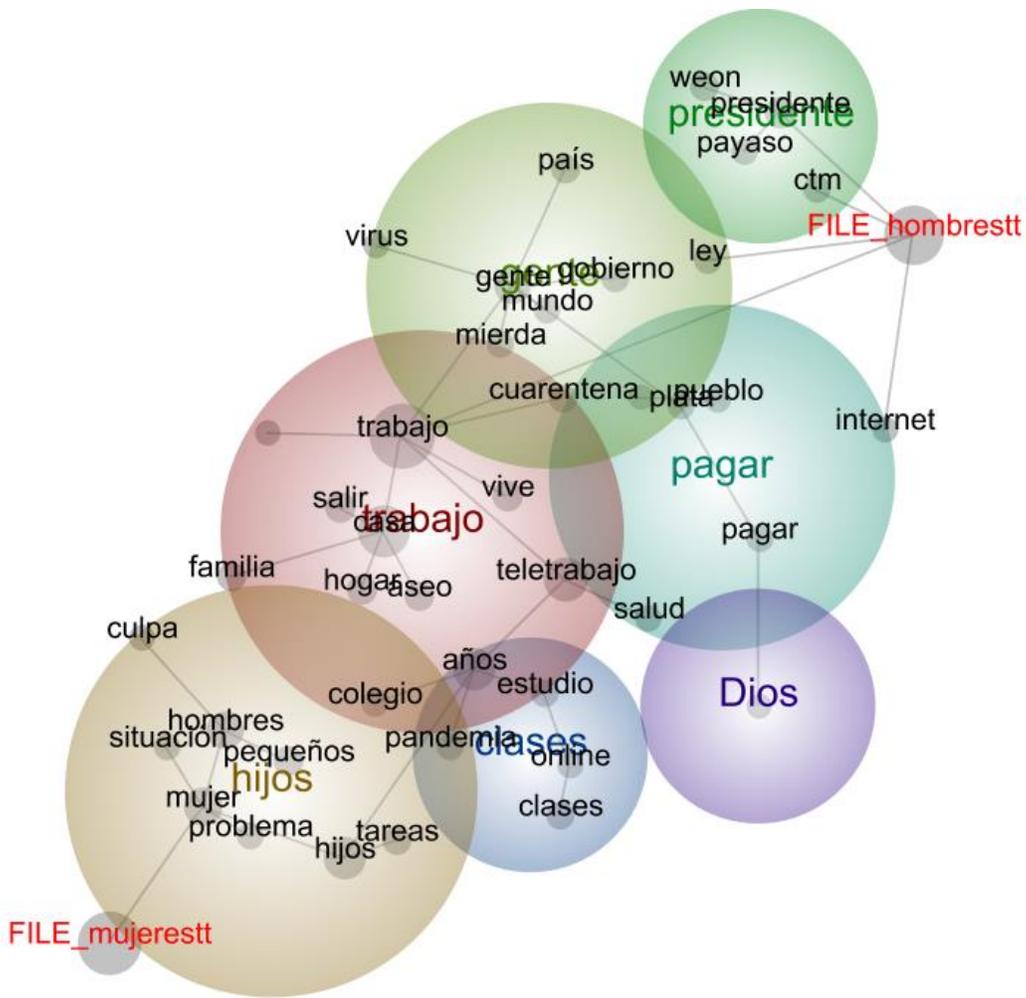


Figura 9, Mapa generado por Leximancer de temas encontrados acerca de Teletrabajo de post separados por género (hombre y mujer).

En la Tabla 5, se pueden ver los temas con sus respectivos conceptos y las veces que son mencionados dentro del texto que se analizó. Los comentarios de las mujeres se encuentran muy distantes de los comentarios que realizan los hombres. Por lo tanto, se puede deducir que los comentarios cambian según el género de las personas. Además, en el layout del mapa se ubican en extremos opuestos, indicando que ambos géneros expresan ideas relativamente opuestas.

Tabla 5: Resumen priorizados de temas encontrados por cada género junto a su frecuencia de mención y sus conceptos asociados acerca de Teletrabajo.

Relevancia	Temas	Conceptos	Frecuencia
1	trabajo	trabajo casa teletrabajo años salir vive hogar aseo familia estado	895
2	hijos	hijos mujer hombres pequeños tareas problema situación culpa	536
3	gente	gente país gobierno cuarentena ley mierda mundo virus	355
4	presidente	presidente weon ctm payaso	212
5	pagar	pagar plata salud internet pueblo	143
6	clases	clases estudio pandemia	134

Relevancia	Temas	Conceptos	Frecuencia
		online	
7	Dios	Dios	79

Los comentarios de las mujeres se centran en los temas *Hijos, Clases y Trabajo*.

**Hijos:** Este tema hace referencia a que es difícil realizar teletrabajo porque los niños están en los hogares y esto no sucedería si en el Mundo no hubiese pandemia. Se acepta que es un caso especial y que influye de manera negativa al momento de teletrabajar. También vuelve a entrar en discusión el tema de que los roles son compartidos. Por ejemplo, la siguiente cita expresa que la realidad del teletrabajo no es la que se vive hoy en día:

“Lo que nunca se deja claro en estas noticias es que la realidad vivida no es teletrabajo, ya que en una situación normal los niños no están en casa mientras los padres trabajan”.

**Clases:** En este tema se habla acerca de las clases virtuales y que los profesores se vayan preparando porque no creen que los estudiantes vuelvan a clases presenciales. Algunas personas comentan que sus clases virtuales son excelentes y ahora se gasta menos tiempo en traslado, tal como se muestra en la siguiente cita:

“hace tiempo que se realizan clases online, son beneficiosas, porque ahorran tiempo de traslado, y eso es muy bueno”

**Trabajo:** En este tema se habló acerca de que trabajar para las mujeres es más esforzado ya que tienen que hacerse cargo de los hijos, de la casa, y del trabajo mismo, tal como se muestra en la siguiente cita:

“sii pero cuando uno vive en pareja se puede claro que se puede, en chile a las mujeres jóvenes igual les queda algo de machismo y de eso se aprovechan algunos hombres jóvenes criados. por madres machistas”

Los comentarios de los hombres se centran en los temas *Pagar, Gente y Presidente*.

**Gente:** En este tema se habló de que el teletrabajo sólo beneficia a algunas personas. También se mencionó que las personas tomen todas las medidas que sean necesarias como

el distanciamiento, estar en sus casas, usar mascarilla, lavarse las manos constantemente y usar alcohol gel. También se comenzó a hablar sobre el retiro del 10% de sus fondos del AFP. Por ejemplo, la siguiente cita expresa que el teletrabajo no es para todos:

“El teletrabajo es una mierda, solo para algunos los q trabajan en oficinas les pudieran servir ahí tienen a su gobierno inepto klos fomes. Lo q el país necesita es cuarentena x 30 días para todo el país, y q las ladronas AFPs, liberen un 10 % de nuestros ahorros universal lo demás es parche”

**Presidente:** Dentro de este tema la gente se burló del presidente, dicen que toma medidas estúpidas que no sirven para resguardar la vida de todas las personas y tampoco protege económicamente a todo el país. También las personas mencionaron que el teletrabajo no lo pueden realizar todas las personas, es decir, mucha gente pierde el trabajo y queda sin sueldo. Por ejemplo, la siguiente cita crítica de la gestión gubernamental:

“Lo único bueno ahora los pacos te van agarrar a palos desde sus casas, yo personalmente voy a descargar los camiones sentado en el living, no es malo, hartogueon el ladrón, mitómano, o sea pensando en los ricos, el pobre que se cague”

**Pagar:** Dentro de este tema se habló de cómo se van a pagar los arriendos, luz, agua y comida para las personas que quedaron sin trabajo y tampoco pueden realizar teletrabajo, tal como muestra la siguiente cita:

“Los que trabajan en la basura o barren como van a trabajar por celular viejo de miércale te preocupas de ti no más como te llenas los bolsillos de plata cada mes tienes todos los medios no eres nada Humanitario vez como están los obreros las personas que deben si o si salir a trabajar como ellos quisieran o quisiéramos quedarnos. en casa pero no podemos :( viejo asqueroso tengo tanta rabia más encima cobran 25 mil pesos para los exámenes como tan inútil debería haber sido gratis somos un pueblo humilde trabajadores y tú nos robas más y más aparte de las AFP que nos vives robando nuestra misma plata eres tan egoísta viejo”

Por lo tanto, se puede concluir que lo que uno comenta si se ve influido por el género, porque en este caso del teletrabajo las mujeres comentan acerca de la vida familiar, lo que

hablan se relaciona con los temas *Hijos, Clases y Trabajo*, siempre discuten que dentro de la familia todos deben cooperar incluso los hijos. Mientras que los hombres expresan comentarios más políticos relacionados a los temas *Presidente, Gobierno, Pagar*. Los hombres hablan de temas de injusticias, critican las medidas que establece el gobierno, y se preocupa del trabajo y de cómo pagar las cuentas.

Respecto a *RQ2* se puede afirmar que el género influyó el discurso de las personas. Las mujeres y los hombres no comentan sobre lo mismo. Por un lado, las mujeres hablan acerca de la vida familiar y como afecta el teletrabajo y las clases virtuales en su vida cotidiana. Mientras, los hombres comentan de temas políticos, las medidas que ha tomado el Gobierno, realizan críticas al presidente y comentan sus preocupaciones del pago de cuentas en sus hogares. Por lo tanto, existen diferencias entre ambos sexos respecto a sus intereses y preocupaciones y se evidencia a través de sus discursos.

#### **4.6 Análisis de los cambios en los comentarios de clases virtuales separados por género**

La Figura 10 muestra el mapa lexicográfico de los comentarios acerca de las clases virtuales separados por género, para ver si las personas cambiaron, o no, lo que percibían del teletrabajo según su género. El mapa muestra 45 conceptos que se agruparon en nueve temas diferentes.



Relevancia	Temas	Conceptos	Frecuencia
		escolar educación volver falta mundo realidad estado	
2	niños	niños casa pandemia salir salud primero	2203
3	hijo	hijo tareas vida padres importa familia	1740
4	gente	gente medidas ministro gobierno país peor presidente	1691
5	vacaciones	vacaciones adelantar cuarentena invierno abril	1664
6	profesor	profesor estudiante trabajo virtuales pagan problema sistema	1533
7	Chile	Chile Argentina	1137

Relevancia	Temas	Conceptos	Frecuencia
8	información	información celular	398
9	Dios	Dios	104

**Dios:** Este tema nuevamente se relaciona con símbolos religiosos. Las personas en este tema hablaron de acercarse a Dios y dejar todos en manos de él, tal como lo muestra la siguiente cita:

“realmente gracias, Dios nos dará la sabiduría para que nuestros hijos (nietos) tengan calma en medio de la tempestad”

**Niños:** Dentro de este tema se habló de los hijos pequeños que necesitan distraerse estando en sus hogares, es por esto por lo que muchas mujeres comentan que hacen actividades recreativas dentro de las casas. También comentó que se deben proteger mucho a los más pequeños porque son los más propensos a contagiarse. Por ejemplo, la siguiente cita va en dichas líneas:

“entretenan a sus hijos en sus casas enseñándoles cosas de la escuela y haciéndoles juegos para que se distraigan hasta que esto pase, que aprendan a lavarse bien las manos!!! Yo tengo 3 y gracias a Dios sanos y no estoy pensando en salir al parque”

**Vacaciones:** Dentro de este tema de nuevo se criticó la medida que tomó el Gobierno de adelantar las vacaciones para abril, en condiciones de una pandemia global, tal como muestra la cita:

“Adelantar las vacaciones de invierno en plena cuarentena es un chiste, los alumnos los profes y padres necesitaran las vacaciones de invierno como corresponde”

**Chile:** Dentro de este tema nuevamente se mencionó a Chile porque, en el mes de Marzo una publicación que realizó el Ministerio de Educación dónde informa que los establecimientos educacionales se cierran en todo el territorio nacional se masificó, por lo que, también se difundió en Argentina y, finalmente, no se sabía de qué país provenía, por

lo que la gente comenzó a preguntar si era de Argentina o Chile la noticia publicada, tal como muestra la cita:

“Esto es en Chile. Esta información no es de Argentina. Desde el consejo educación de Misiones todavía no se informó nada”

En el caso de los hombres, sus comentarios están más cercanos a los temas **Información**, **Profesor**, **Año**, **Hijo** y **Gente**.

**Información:** dentro de este tema se habló del internet, las personas se refieren a que hay muchos que no alcanzan a pagar ni luz ni agua y no van a tener dinero para pagar internet para que sus hijos puedan asistir a clases virtuales, tal como muestra la siguiente cita:

“Lo que dices es verdad, como pueden aprender los niños si no tienen internet, ni siquiera tienen para comer y van a tener para el internet en que mundo estamos”

**Profesor:** Dentro de este tema se criticaron las clases virtuales, las personas que comentaron acerca de este tema fueron profesores y estudiantes. Los comentarios hacen referencia a que realizar clases virtuales es complejo y es aún más difícil realizar profesores y estudiantes concuerdan que los estudiantes no están aprendiendo la misma cantidad de información que se les enseñaba los años anteriores por motivos de herramientas tecnológicas para realizar la clase o porque es muy fácil distraerse en una clase no presencial. Por ejemplo, la siguiente cita muestra la expresión de un profesor:

“Todos los profesores de Chile, siendo colegios municipales, subvencionados o privados estamos trabajando mediante el aprendizaje remoto a distancia desde que comenzó lo de la pandemia. Se hace el mayor esfuerzo posible de poder llegar a la mayoría de los estudiantes, según los problemas de conectividad y de internet que presentan varios de nuestros alumnos(as)”

**Año:** Dentro de este tema se habló acerca de que el año es complicado, los niños no pueden salir a divertirse ni tampoco comparten con personas de su edad en los colegios porque están cerrados, Los comentarios aluden a que los adultos se encuentran con mucha más carga

debido a esto y el trabajo escasea. Por lo tanto, se puede deducir que esto produce angustia o estrés. Por ejemplo, en la siguiente cita muestra la preocupación por los niños:

“A mí todo el tiempo de confinamiento, me ha preocupado el estado físico y emocional de los niños, porque fíjese que hay niños que no tan sólo pueden estar sufriendo hambre, si no maltrato, abuso, y abandono, y la escuela juega un papel fiscalizador, primordial, esenciales, vital...creo que le falta realidad profesor”

**Hijo:** Dentro de este tema, las personas que comentaron se refieren a que es más importante la salud y la vida de sus hijos que volver a clases, muchos también comentan que el año debiese ser cerrado para todos, tal como muestra la siguiente cita:

“Preferible que pierdan el año y no la vida. Este año escolar ya fue, a asumirlo. Ese que dice que vuelvan a clases seguro no es padre y si es obvio que le molestan los hijos. ¡¡¡Lo que menos me importa es el colegio!!!”

**Gente:** Dentro de este tema se habló acerca de los medios que necesitan las personas para poder tener clases y le piden al Gobierno que realice medidas para que todo Chile tenga internet o que sea más barato, tal como muestra la siguiente cita:

“los satélites solo amplían la señal de las comunicaciones, lo cual, si funciona, usted tiene un chip Entel puede ir hasta la esquina del país y tiene señal admisible, quien maneja ENTEL?, se tiene que dar ofertas del Internet, eso depende del ministro de comunicación, junto al gobierno central y el presidente de ENTEL. Mientras no haya internet gratis o acceso a sitios de educación así será”

Respecto a **RQ2**, nuevamente se evidencia que el género influye en los discursos de las personas. Porque, nos encontramos con que las mujeres comentan distintos contenidos que los hombres, entonces, si depende del sexo los temas que las personas van a hablar. En el resultado de este mapa las mujeres hablaron dentro de los temas **Dios, Vacaciones, Niños** y **Chile**, siempre comentando acerca del equilibrio que se debe lograr con respecto a la vida familiar y laboral. Por otro lado, los hombres hablaron dentro de los temas **Información, Profesor, Año, Hijo** y **Gente**. Los hombres hablan más de cómo se van a hacer las cosas, les



En la Tabla 7, se pueden ver los temas con sus respectivos conceptos y las veces que son mencionados dentro del texto que se analizó.

Los comentarios que realizaron las mujeres en el periodo del 2019, es decir, a partir de octubre, se centra en los temas *Trabajo* y *Clases*.

**Trabajo:** Dentro de este tema se habló de aspectos generales del teletrabajo, las personas expresaban de que se trataba el teletrabajo y cómo funcionaba el trabajo a distancia para ellos.

“Aquí en mi concito realizando teletrabajo desde tempranito”

Tabla 7: Resumen priorizados de temas encontrados por cada mes y género junto a su frecuencia de mención y sus conceptos asociados acerca de Teletrabajo.

Relevancia	Temas	Conceptos	Frecuencia
1	trabajo	trabajo casa tiempo teletrabajo salir mayoría hogar pandemia educación realidad	426
2	mujeres	mujeres hijos niños hombres ayuda tareas colegio Dios	331
3	pareja	pareja familia vida acuerdo	128
4	gente	gente salud gobierno	112

Relevancia	Temas	Conceptos	Frecuencia
		cuarentena mundo	
5	clases	clases verdad online estado	60
6	país	país viejo presidente	54

**Clases:** Dentro de este tema se habló acerca de las clases virtuales que tienen los hijos más el teletrabajo que deben realizar los padres, es muy agotador y terminan trabajando de noche para así en el día ayudarle a sus hijos con sus clases y tareas, tal como muestra la siguiente cita:

“Desde el 16 de marzo que nos acostamos a las 3 de la mañana preparando las clases online y material adecuado. Nos pone muy tristes dejar a nuestra hija en frente de la tele jugando solita”

Los comentarios que realizaron las mujeres en el mes de marzo se centran en los temas *País* y *Gente*.

**País:** Dentro de este tema se habló acerca del presidente y las medidas que ha tomado para sus ciudadanos. Los comentarios de la mayoría muestran que no se sienten identificadas con el presidente y piensan que todos los proyectos y decisiones que toma son en beneficio de una minoría, especialmente empresarios, tal como muestra la siguiente cita:

“Piñera presidente solo de un grupo de este país que también es mi país, pero no mi presidente, hasta cuando no realiza las cosas parejas en este hermoso país porque no toma medidas para todos, si usted dice que somos todos iguales, porque se burla usted y sus ministros del pueblo si somos los que tenemos que sacrificarnos porque se burla con esas medidas absurdas porque paraliza”

**Gente:** Dentro de este tema se habló de las personas y los puestos de trabajo que no se pueden realizar por teletrabajo, tal como muestra la siguiente cita:

“Y las cajeras daremos vuelto por cajero automático. Este gobierno vive en un mundo paralelo al resto, en un mundo de fantasía, que daría la mayoría de los chilenos poder quedarse en casa trabajando sin exponerse al contagio, ¡¡¡SOLUCIONES REALES PARA ESA GRAN MAYORIA por favor!!!”

Los meses de abril, mayo y junio se acercan a los temas *Mujeres* y *Pareja*.

**Mujeres:** Dentro de este concepto las mujeres se quejaron diciendo que para ellas no solamente es realizar teletrabajo, ya que, desde que sus hijos no van a clases deben realizar las actividades que ellos tenían que hacer en el colegio y preocuparse de sus hogares. Explican que ser mujer y tener hijos es un problema al momento de trabajar, tal como muestra la siguiente cita:

“Mi hija esta full tareas en el colegio 7 tareas semanales 4 o 5 que son actividades manuales y ella con 6 años no puede realizarlas sola, sumando tengo una bebe de 5 meses y tengo que volver a trabajar en junio, porque el postnatal de emergencia fue puro grito, siempre se juzgan a las mujeres que no trabajan las tratan de flojas pero el sistema .no hace nada para ayudar a conservar los trabajos”

**Pareja:** Dentro de este tema se habló sobre la co-responsabilidad de hombres y mujeres, es decir, si una de las dos personas no ayuda al otro en los deberes del hogar y de la familia, es un problema de pareja y se debiese conversar, tal como muestra la siguiente cita:

“totalmente de acuerdo. Si en una pareja hay problemas o desigualdades en cuanto al reparto de tareas de familia, el problema inicial está en la relación de pareja”

Se pudo observar cómo los comentarios son diferentes al momento de separar hombres y mujeres, pero dentro de este resultado se puede ver nuevamente que según los meses y el contexto los comentarios cambian. En este caso del teletrabajo y comentarios que solamente fueron realizados por mujeres se puede observar que los meses se encuentran dispersos y no agrupados juntos como en otros mapas, esto no significa que las mujeres no cambien sus discursos durante el tiempo, pero si se debe a que ellas tienen más temas particulares con respecto a las consecuencias del teletrabajo que comentar, como lo son los

problemas el cuidado de sus hijos, falta de tiempo para realizar sus actividades de hogar y trabajo y problemas en la vida de pareja. Durante el periodo del 2019 se habló de los temas *Trabajo y Clases*. El mes de marzo se encontró separado de los demás meses y se habló de temas acerca del *País y Gente*. Mientras que en los meses abril, mayo y junio hablaban acerca de *Mujeres y Pareja*. Por lo tanto, lo que se habló durante los meses si se diferenció.

Respecto a *RQI*, nuevamente se puede evidenciar que las personas cambian sus discursos al pasar el tiempo. Los comentarios van cambiando según el momento en que se emite y en este caso según la contingencia nacional que vive el país. Puesto que, en el periodo del 2019 se habló acerca del teletrabajo porque es una modalidad que se está implementando en algunas empresas, pero el estallido social motivó a incorporar el trabajo remoto a la mayoría de las organizaciones del país (Innova, 2019), también se comenzó a hablar acerca de las clases virtuales solo como una opción. Durante el mes de marzo, cuando recién comenzó la pandemia, las mujeres comentaban acerca del país y las medidas que se han implementado para que el virus no se siga propagando. Por otro lado, en los meses abril, mayo y junio cuando se llevaba tiempo con la pandemia, suspensión de clases y teletrabajo, las mujeres hablaban de temas acerca de la familia como el tema *Pareja*, se hace referencia a la falta de tiempo para los niños y esposo(a).

#### **4.8 Análisis de los cambios en los comentarios acerca de teletrabajo realizados por hombres**

La Figura 12 muestra el mapa lexicográfico de los comentarios realizados por hombres acerca del teletrabajo separados por me, para ver si la percepción hacia el trabajo remoto cambia, o no. En el mapa se muestra 20 conceptos que se agruparon en cinco temas.

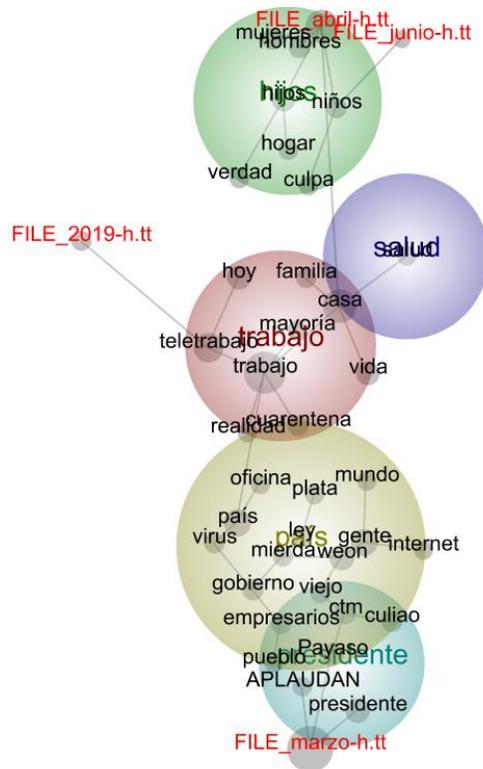


Figura 12, Mapa generado por Leximancer de temas encontrados de hombres por cada mes acerca de Teletrabajo.

En la Tabla 8, se pueden ver los temas con sus respectivos conceptos y las veces que son mencionados dentro del texto que se analizó. En el periodo del 2019, previo a la pandemia, se puede observar que los comentarios se centran directamente en el tema **Trabajo**.

**Trabajo:** Dentro de este tema se habló de aspectos generales del teletrabajo, las personas expresaban de que se trataba el teletrabajo y cómo funcionaba el trabajo a distancia para ellos.

“Aquí en mi concito realizando teletrabajo desde tempranito”

Tabla 8: Resumen priorizados de temas encontrados de hombres por cada mes junto su frecuencia de mención y sus conceptos asociados acerca de Teletrabajo.

Relevancia	Temas	Conceptos	Frecuencia
1	trabajo	trabajo casa teletrabajo	461

Relevancia	Temas	Conceptos	Frecuencia
		hoy vida cuarentena	
2	país	país gente weon ley gobierno viejo virus	280
3	presidente	presidente payaso ctm	144
4	hijos	hijos mujeres hombres	129
5	salud	salud	26

Los hombres en marzo comentaban distinto a todos los otros meses, por lo tanto, se puede decir que si tienen un cambio importante de un periodo a otro. Lo que hablaban en marzo se centra en los temas *Presidente* y *País*.

**Presidente:** dentro de este tema las personas se burlaron del presidente, usando sustantivos peyorativos: payaso, weon, asesino y nefasto. La principal crítica es por no tomar las medidas para que no mueran las personas infectadas por Covid, tal como muestra la siguiente cita:

“Actualmente los que trabajamos en terreno somos la carne de cañón de estos sin verguenzas. Pero te digo a ti piñera y la ctm”

**País:** Dentro de este tema nuevamente se habló de que no todas las personas pueden trabajar a través del teletrabajo y se están quedando sin dinero, es decir, sin suplir sus necesidades básicas. Nuevamente aparece una crítica al presidente, tal como muestra la siguiente cita:

“La realidad es que no tiene idea de cómo enfrentar esta pandemia lo mismo se puede decir del doctor Chapatin que está más preocupado de qué precio ponerle a un test que permita ver si un "ser humano" está infectado, todo lo deja a sus

“honorables” que están en la misma situación, solo declaraciones y promulgación de leyes que no están de acorde a lo que acontece dentro de la sociedad”

En los meses de abril, mayo y junio los comentarios de los hombres se acercan a los temas *Hijos* y *Salud*.

**Hijos:** Dentro de este tema los hombres hablaron de que también realizan teletrabajo al igual que las mujeres e intentan ayudar con el cuidado de los niños, explican que no todos los padres se comportan de la misma forma, tal como muestran las siguientes citas:

“lo ideal es que sea 100% para ambos géneros o no?”

“sii pero cuando uno vive en pareja se puede claro que se puede”

**Salud:** Dentro de este tema se habló de que en Chile la salud no es buena porque el Estado o se invierte lo suficiente y que es demasiado caro recibir atención médica, tal como muestra la siguiente cita:

“te preguntas porque la salud es tan mala? porque la sociedad no le da el valor que se merece, pero solo algunas naciones lo harán y ellos vencerán y serán prósperos”

Por lo tanto, nuevamente se cumple y se puede concluir que los comentarios cambian dependiendo del mes y en el caso de los hombres hablando acerca del teletrabajo se puede observar que en marzo se habló distinto y el resto de los otros meses se agrupan juntos, esto se debe a que los hombres comentan de temas particulares como los problemas íntimos en su vida cotidiana pero aún se mantienen distantes, ya que, el número de comentarios es bajo y se puede observar en el mapa que el tema *Hijos* se encuentra alejado de todos los demás temas. En el periodo del “Estallido Social” (2019) sólo se hablaba del teletrabajo en sí, no se mezclaba con la vida familiar. Marzo está alejado de los demás meses porque en este mes comenzó la pandemia y muchas personas se vieron obligadas a teletrabajar. Y, en los demás meses se habló de temas familiares y recibe el título de *Hijos*.

Respecto a *RQI* al igual que en los mapas anteriores, se puede asegurar que las personas cambian sus discursos dependiendo del momento en que se hace y en este caso según la contingencia nacional que vive el país. En el periodo del 2019 los hombres comentaban acerca del *Trabajo*, porque desde que comenzó el estallido social las empresas han optado más por incorporar el teletrabajo en su modalidad (Innova, 2019). Durante el mes

de marzo los hombres comentan acerca de los temas *País* y *Presidente*, es decir, durante marzo los temas que se hablaban eran políticos esto tiene que ver con la llegada del virus covid-19 a Chile y el rol fundamental que realizó el gobierno para proteger a los ciudadanos. Luego en los otros meses los temas son *Hijos* y *Salud*, eso tiene que ver con el tiempo que las personas llevaban viviendo con la pandemia, los establecimientos educacionales cerrados y algunos realizando teletrabajo lo que comenzó a afectar la vida cotidiana de las personas, afectó las relaciones de pareja y de padre e hijo. Por otro lado, el tema *Salud* aparece porque el virus siguió expandiéndose y todos los días las cifras de contagiados y muertos eran altas.

#### **4.9 Análisis de los cambios en los comentarios de mujeres acerca de clases virtuales separados por mes**

En la Figura 13 muestra el mapa lexicográfico de los comentarios acerca de las clases virtuales, para ver si las personas cambiaron, o no, la percepción que tienen acerca de las clases virtuales. En el mapa se muestra 40 conceptos que se agruparon en siete temas.



Figura 13, Mapa generado por Leximancer de temas encontrados de mujeres por cada mes acerca de las clases virtuales

En la tabla 9, se pueden ver los temas con sus respectivos conceptos y las veces que son mencionados dentro del texto que se analizó.

En los comentarios de las mujeres el mes de marzo se relaciona con los temas **Chile**, **Vacaciones** y **Virus**.

**Chile:** Dentro de este tema las mujeres comentaron que las clases virtuales son mejores para las personas que tienen más ingresos y no para las personas pobres que no pueden pagar por

internet bueno o herramientas tecnológicas que sirvan para conectarse a las clases. Además, comentan que el Gobierno debería entregar las medidas para que los estudiantes puedan realizar las clases virtuales. Esto se puede ver en las siguientes citas:

“a los ricos del país solo les interesa mover 30 mil millones, jugar con la plata, no solucionar problemas, jugar con su riqueza, moverla mostrarla, sacar pica, ayudar al débil, eso jamás, ahora están felices porque ahora habrá más diferencia en la educación, para ellos la vida sigue IGUAL”

“El Gobierno debiera darles internet gratuito y además darles gratuitamente por intermedio de las Municipalidades”

Tabla 9: Resumen priorizados de temas encontrados de mujeres por cada mes junto a su frecuencia de mención y sus conceptos de las Clases virtuales según mes y comentarios de mujeres

Relevancia	Temas	Conceptos	Frecuencia
1	año	año niños clases colegios hijo casa tareas educación trabajar padres familia mundo estado	2976
2	vacaciones	vacaciones cuarentena gente salir invierno ministerio gobierno emergencia	2100
3	Chile	Chile Argentina página	1199
4	profesor	profesor	967

Relevancia	Temas	Conceptos	Frecuencia
		alumnos virtuales pagar realidad problemas sistema	
5	virus	virus medida salud perder	820
6	vida	vida importante volver	408
7	información	información Dios	315

**Vacaciones:** Dentro de este tema las mujeres se burlaron por la medida que se tomó que constaba en adelantar las vacaciones en condiciones de pandemia. Además, las mujeres que comentaron piden medidas más drásticas como cuarentena total en todo el país para proteger la vida de todas las personas. Por ejemplo, la siguiente cita muestra el descontento por las medidas que ha tomado el gobierno:

“y solo pensando en la formalidad q hay q cumplir, que den cuarentena total ahora, es una burla q usen el concepto "vacaciones" cuando estamos en medio de una emergencia sanitaria resguardados en casa por nuestro bien y el de los demás! Por algo están controlando entrada a balnearios y prohibieron la entrada a los parques y reservas naturales, no quiero ni deseo irme de vacaciones, no es ese el foco, sino lo mala decisión de “adelantar vacaciones de invierno” cómo concepto tal no va al caso en estos momentos, solo deseo el bienestar, seguridad y resguardo de los niños de mis seres queridos”

**Virus:** Dentro de este tema las mujeres se refirieron a que tienen que establecer cuarentena total para que no se vean afectadas más personas. La mayor preocupación es por los niños al ver la propuesta que entrega el Ministro de Educación del retorno a clases para el 27 de abril (Said, 2020), tal como muestra la siguiente cita:

“Todas las medidas que toma el gobierno son pensando en no perder la economía, producción, empresas, cualquier cosa menos la salud de las personas...las vacaciones de mis hijos son en Julio no en abril y volverán a clases cuando pase la pandemia no cuando a este gobierno corrupto se le pare la raja!”

En el mes de junio los temas más cercanos fueron *Vida, Año e Información*.

**Vida:** Dentro de este tema se habló acerca de que no es lo más importante pensar en que los niños perderán el año o no podrán ir a clases durante un buen tiempo, sino, lo primordial es que no corran riesgos sus vidas, en consecuencia, hay que tomar decisiones para seguir resguardando la vida de los más pequeños, tal como muestra la siguiente cita:

“Pero están con vida, para volver cuando se pueda, eso se recupera, la vida NO!!”

**Año:** Dentro de este tema se habla acerca de los acontecimientos contingentes ocurridos durante el año, como: la suspensión de clases escolares y universitarias, cierre de centros comerciales, y la cesantía, el teletrabajo y el cuidado de los niños, tal como muestra la siguiente cita:

“Yo cuido a mi familia y aunque el hecho de que se queden en la casa los niños a muchos padres les complica, por el trabajo, por las tareas, por lo complejo que es mantener entretenido a un niño”

**Información:** En este tema se hicieron comentarios sobre que la gente sea más cuidadosa al momento de compartir información, ya que, la pandemia ha ocasionado un caos en la vida de todas las personas alrededor de todo el mundo, por lo tanto, las publicaciones de noticias nuevas llegan a lugares donde no provienen o incluso hay publicaciones falsas que las personas podrían creerlas tal como muestra la siguiente cita:

“Es una página de Chile. ¿Podrás eliminarlo para que no se confunda la información?”

En los meses de abril, mayo y julio los comentarios son similares y se centran en el tema *Profesor*.

**Profesor:** Dentro de este tema las mujeres comentaron las preocupaciones que se tienen acerca del funcionamiento de las clases virtuales, además ellas creen que es importante dar

soluciones para que las instituciones educacionales puedan optarlas y los estudiantes rindan de mejor manera el año académico 2020, tal como muestra la siguiente cita:

“Creo y siento que es necesario abrir un diálogo sobre estos temas porque veo a todos muy incómodos con este sistema de clases virtuales. Podemos debatir o analizar opciones para que los centros de estudiantes se reúnan y planteemos posibles soluciones como estudiantes a la universidad, ya que la misma no parece tener un plan a largo plazo (y de tenerlo no se ha pronunciado al respecto hasta ahora)”

Por lo tanto, se puede concluir que las mujeres si cambian sus discursos en las redes sociales dependiendo del tiempo y el contexto, en este caso de las clases virtuales en el mes de marzo las mujeres comentaron muy distinto a los otros meses, esto se debió porque en marzo comenzó la pandemia y con ella cerraron los jardines, colegios y universidades y todos debían mantenerse en sus hogares para no contagiarse. Como la pandemia fue repentina, en las redes sociales, sólo se hablaba del virus y de las medidas a optar para que no se siguieran contagiando las personas. Mientras que, en los siguientes meses, cuando ya se llevaba tiempo con las clases virtuales y se conocía más de los efectos del virus, los comentarios comenzaron a cambiar y se referían más a aspectos particulares y que les comenzaban a preocupar la calidad de las clases, de los profesores y el internet.

Respecto a *RQI*, nuevamente, al igual que en los mapas anteriores, se afirma que las personas van cambiando sus discursos según el momento en que se hace y en este caso según la contingencia nacional que vive el país. En el mapa generado por Leximancer se pudo observar que los comentarios en el mes de marzo son distintos a los demás, esto se debe porque en marzo llegó el virus a Chile y el Gobierno optó por cerrar todos los establecimientos educacionales y comenzó la modalidad de las clases online, en marzo las personas hablaron sobre *Vacaciones*, por la medida que tomó el Ministerio de Educación de adelantar las vacaciones y también hicieron referencia a que las clases virtuales tienen menos carga académica al no estar de forma presencial, entonces, algunas personas pedían que los demás no se fueran a la playa y se resguardaran junto a su familia para no contagiarse. Sin embargo, durante los otros meses esta percepción cambió porque las mujeres comenzaron a comentar acerca de temas como *Profesor*, *Vida*, *Año* e *Información* en donde expresaban que les faltaba tiempo para realizar todas las tareas y trabajos con sus hijos y que tenían

diferentes problemas al momento de ellas o sus hijos tener clases virtuales, debido que, ya llevaban tiempo con las clases y no fue lo que pensaban desde principios de año.

#### 4.10 Análisis de los cambios en los comentarios de hombres acerca de Clases virtuales

En la Figura 14 muestra el mapa lexicográfico de los comentarios de hombres acerca de las clases virtuales, para ver si cambian, o no, su percepción hacia el trabajo remoto. El mapa muestra 39 conceptos agrupados en seis temas diferentes

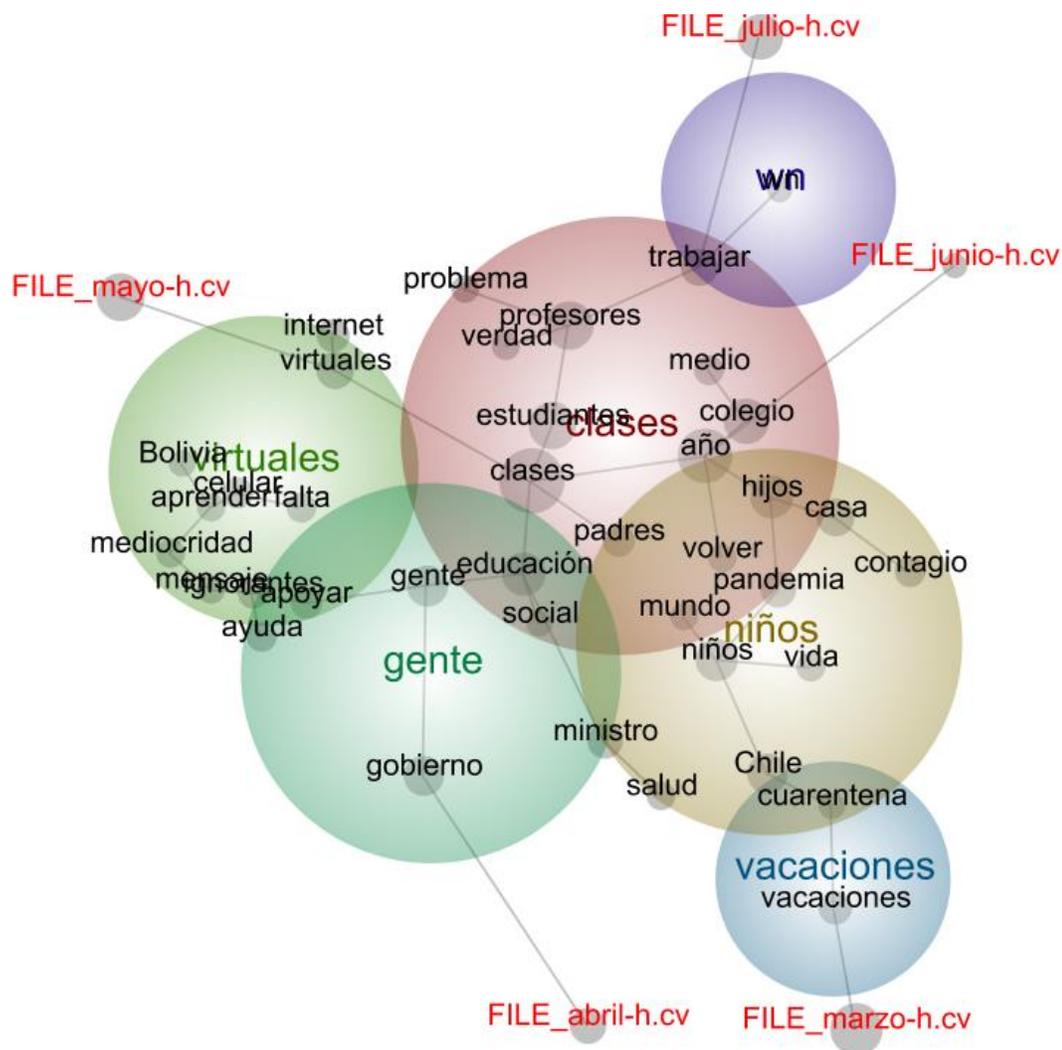


Figura 14, Mapa generado por Leximancer de temas encontrados de hombres por cada mes acerca de las clases virtuales.

En la tabla 10, se pueden ver los temas con sus respectivos conceptos y las veces que son mencionados dentro del texto que se analizó.

En el mes de marzo los temas más cercanos a lo comentado por los hombres fueron ***Vacaciones y Niños.***

Tabla 10: Resumen priorizados de temas encontrados de hombres por cada mes junto a su frecuencia y sus conceptos asociados acerca de Clases virtuales.

Relevancia	Temas	Frecuencia	Conceptos
1	clases	886	clases año profesores estudiantes colegio educación hijos trabajar padres medio verdad problema
2	niños	557	niños Chile casa pandemia contagio vida salud volver mundo
3	gente	355	gente gobierno ministro apoyar ayuda social
4	virtuales	255	virtuales internet celular ignorantes falta

Relevancia	Temas	Frecuencia	Conceptos
			mediocridad aprender mensaje Bolivia
5	vacaciones	132	vacaciones cuarentena
6	wn	21	wn

**Vacaciones:** En este tema están los comentarios relacionados con la medida de adelantar las vacaciones, pero los hombres comentaron que no están de acuerdo con esto, porque las vacaciones de invierno se realizan para que los niños no tengan que ir al colegio con temperaturas bajas y en algunos casos salen a conocer diferentes lugares con sus familias, lo que no se puede hacer porque todas las personas deben quedarse en casa para no contagiarse. Por ejemplo, la siguiente cita muestra el descontento con la medida de adelantar las vacaciones tomada por el gobierno:

“Usen la cabeza, dice que se adelantan las vacaciones de invierno para que después no pregunten donde quedaron, por más que se las llame vacaciones, la cuarentena va a seguir, que yo sepa se les llama vacaciones por el simple hecho de que hace mucho frío para que concurran, y así prevenir, nunca fue pensado para que los chicos se queden rascándose en la casa porque sí!”

**Niños:** Dentro de este tema los comentarios realizados por hombres se refirieron a que el Gobierno junto a las medidas que estaban tomando no protegen a los niños, tampoco a las demás personas, porque todos los días subían el número de contagios, pero el Ministerio de Salud no decretaba cuarentena nacional, tal como muestra la siguiente cita:

“Definitivamente estamos cagados como país con este tipo de autoridades, cada día va en aumento el contagio y decir que los niños y jóvenes al contagiarse no corre peligro su vida eso es de una tamaña imbecilidad, para el virus no hay cura aún y que pasa con los demás integrantes de una familia si llega un niño o joven contagiado para aquel padre, aquella madre que debe salir a trabajar y se enferma”

Durante el mes de abril los comentarios se acercan al tema *Gente*.

**Gente:** Dentro de este tema los hombres comentaron de la desigualdad que hay en Chile, en los comentarios explican que las clases sociales altas pueden pagar por una buena atención en el área de salud y también realizar sus clases virtuales y teletrabajo sin problemas. También explican que las personas pertenecientes a las clases sociales medias o bajas reciben una mala atención en los hospitales públicos y no pueden realizar de manera cómoda sus clases o teletrabajo. Por ejemplo, la siguiente cita muestra la desigualdad que las personas sienten que hay en el país:

“cuadro de psicosis de cuarentena por sectores sociales de protección a las clases Abc1, y en sectores sociales populares sin apoyo sanitario espacio Riesco nunca será para recibir a los más pobres y adultos mayores, además el estado impone por intermedio del sistema educativo salvar con clases on-line, teleclases y guías para la casa”

En el mes de mayo los comentarios se relacionan con el tema *Virtuales*.

**Virtuales:** Dentro de este tema los hombres comentaron posibles soluciones que se pueden dar para que las clases virtuales funcionen mejor para los estudiantes y profesores, ellos explican que una capacitación sería suficiente para que niños, jóvenes y adultos entiendan los recursos digitales. Por otro lado, aparece el concepto Bolivia en el mapa lexicográfico esto se debe a una confusión de información por parte del Ministerio de Educación en redes sociales, al igual que lo mismo que pasó con Argentina, la publicación se masificó y como muchos países tienen clases virtuales gente de Bolivia comenzó a dar sus opiniones acerca de este tema. Por ejemplo, la siguiente cita muestra que las nuevas generaciones no deberían tener problemas con las TIC's:

“Por favor son nativos digitales, sólo necesitan una buena orientación y lo aprenden”

“Todos hablan de falta de TV falta de Radio falta de celular, yo me preguntó ¿porque falta todo esto? Si tú tienes para escribir este mensaje desde tu celular porque no eres solidario y le ayudas a la persona a qué tenga uno, la ayuda no solo

es económica, puedes ayudarlo a aprender para tener un mejor empleo o apoyarlo, el quejarse y quejarse solo trae negatividad y mediocridad, si tú te superaste y tienes Facebook porque no ayudas al que no tiene nada para que también lo tenga, Bolivia está lleno”.

El mes de mayo también se relaciona con el tema *Clases* al igual que junio y julio.

**Clases:** Dentro de este tema surgió la idea de que es mejor que los padres no manden a los hijos a clases, aunque el Ministerio de Educación establezca lo contrario. Además, los profesores escribieron comentarios en donde dicen que prefieren no recibir estudiantes en sus salas de clases por temor de que haya contagios, tal como muestra la siguiente cita:

“Yo apoyo la decisión de los profesores, no manden a sus hijos al colegio si realmente los aman, no le compren a este gobierno corrupto y de malas decisiones”

Julio está relacionado con el tema *Wn* (abreviación de “weon”).

**Wn:** Dentro de este tema los hombres que comentaron se burlaron de la Seremi de Salud y del Ministro de Educación por las medidas que se han tomado y las que se quieren tomar, tal como muestran las siguientes citas:

“Este parasito es más wueon que las palomas”

“Este seremi es wn o.lo cortaron verde”

Por lo tanto, se puede concluir que los hombres también cambian sus comentarios a medida que pasa el tiempo, hablan de cosas diferentes según el contexto. En este caso podemos observar que los meses se encuentran dispersos nuevamente, debido a que, los hombres respecto a las clases virtuales tienen más temas particulares que comentar como la calidad de las clases, de los profesores, el pago de los establecimientos educacionales y el contrato de internet que se necesita para poder asistir o llevar a cabo una clase. El mes de marzo y abril se parecen los comentarios y se relacionan con los temas *Gente*, *Vacaciones* y *Niños*. Mientras que mayo y junio se relacionan directamente con las *Clases*.

Respecto a **RQ1**, nuevamente se puede asegurar que los comentarios van cambiando según el momento en que se hace y en este caso según la contingencia nacional que vive el país. Debido a que en el mes de marzo los hombres comentaban acerca de **Vacaciones** y **Niños**, porque durante marzo llegó el virus a Chile y comenzaron las clases virtuales para todos los estudiantes del país. Luego en abril los hombres comentaron del tema **Gente** donde hicieron referencia a la desigualdad que hay en Chile expresando que las personas con dinero pueden optar por salud y clases virtuales de calidad, mientras que los demás no pueden. En los demás meses abril mayo y junio se habló acerca de los temas **Clases**, **Virtuales**, **Wn**. Esto se debió a que la pandemia no terminó y las clases virtuales se extendieron, los hombres comentan si es justo pagar la mensualidad completa siendo que no es lo que contrataron y además deben pagar por internet de calidad para tener clases virtuales.

#### **4.11 Análisis de las Comunidades virtuales**

En la Figura 15 muestra el mapa lexicográfico de los comentarios acerca de las comunidades virtuales, para ver si cambian, o no, los comentarios que realizan las personas dependiendo de la comunidad a la que pertenezcan. El mapa muestra 19 conceptos que se agruparon en cuatro temas.

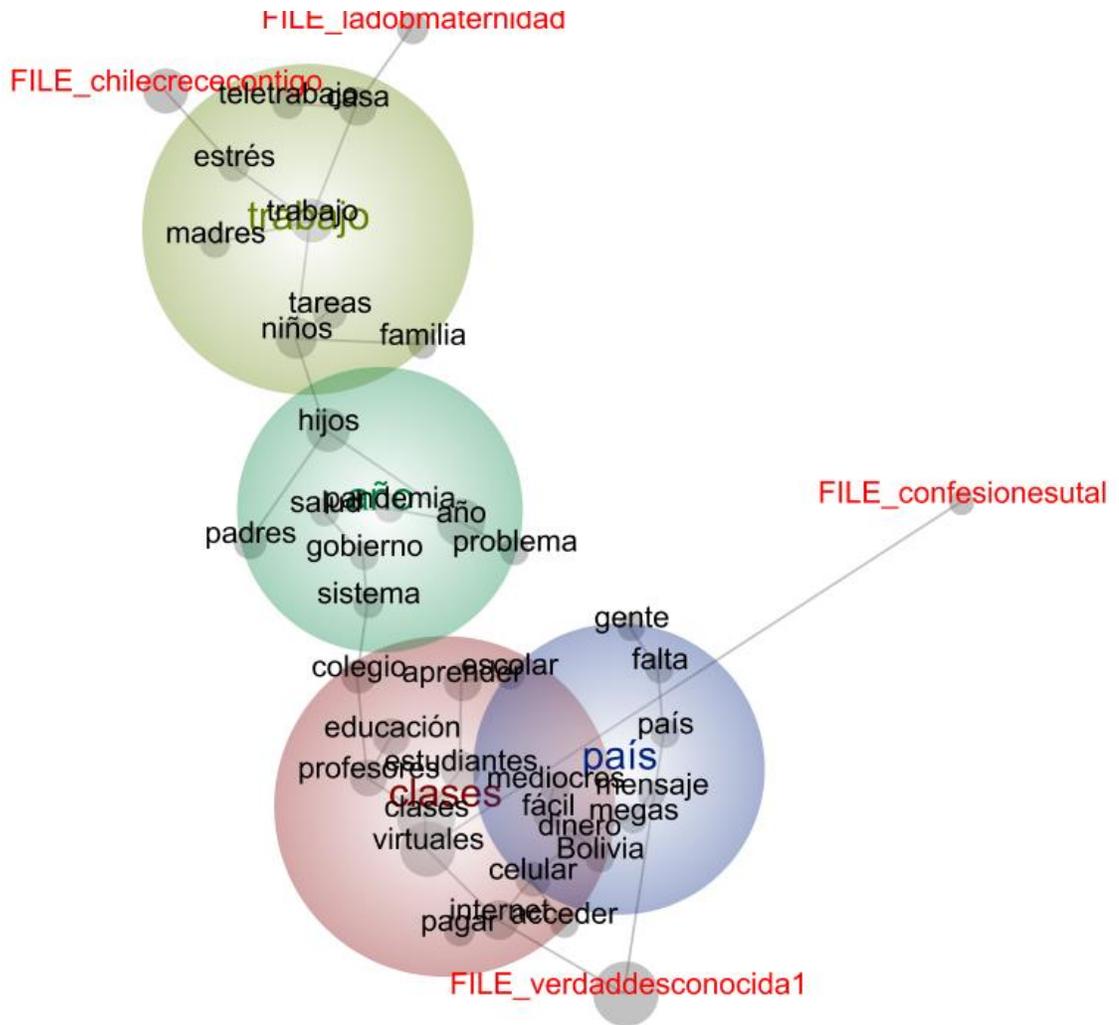


Figura 15, Mapa generado por Leximancer de temas encontrados acerca de las comunidades virtuales

En la tabla 11, se pueden ver los temas con sus respectivos conceptos y las veces que son mencionados dentro del texto que se analizó. Las comunidades virtuales analizadas son *Chile crece contigo*, *El lado b de la Maternidad*, *Verdad Desconocida* y *ConfesionesUtal*. Estas comunidades fueron elegidas porque tienen un gran número de participantes, alto nivel de participación y además no son privadas, es decir, se puede ver lo que publican y lo que comentan las personas participantes del grupo.

Tabla 11: Resumen priorizados de temas encontrados de todos los datos agregados junto a su frecuencia de mención y sus conceptos asociados acerca de Comunidades Virtuales.

Relevancia	Temas	Conceptos	Frecuencia
1	clases	clases virtuales internet estudiantes aprender educación profesores celular colegio pagar	208
2	trabajo	trabajo niños casa tareas teletrabajo	166
3	año	año hijos padres	145
4	país	país	18

Lo que se comenta en las comunidades *Chile crece contigo* y *El lado b de la Maternidad* se parecen, los dos se centran en los temas *Trabajo* y *Año*. Debido que, las dos comunidades se interesan por hablar de las consecuencias que trajo la pandemia en la vida cotidiana de las personas, la mayoría de los participantes de estas comunidades son mujeres, en consecuencia, se habló de temas que tienen que ver con la familia.

**Trabajo:** Dentro de este tema las personas que comentaron explicaron que es estresante organizar un hogar al igual que trabajar o teletrabajar, las tres actividades cansan a las personas. También explican lo difícil que es teletrabajar al estar a cargo del hogar y los niños, tal como muestra la siguiente cita:

“Justamente el combinar trabajo en oficina más “teletrabajo” en casa es caótico Si no se sabe manejar con calma, agrégale las tareas que todos los días suben a la plataforma, en

mi caso Yanita una semana de teletrabajo y la otra en la oficina, a esta altura con tanto ya ni se cómo me llamo”

**Año:** Dentro de este tema se habló de las preocupaciones que existen hacia los niños que están en las casas sin poder salir a jugar ni compartir con gente de sus edades. A las personas adultas que comentaron les preocupa tanto el bienestar físico como psicológico de los más pequeños y de todos los integrantes de una familia. Por ejemplo, en la siguiente cita se muestra la preocupación que hay por los estudiantes:

“Pucha soy psicóloga del programa de integración escolar y paso llamando a mis estudiantes junto a los apoderados :( lo hacemos porque nos preocupamos además de que “se debe hacer” muchos me cortan llamadas o me las desvían y es entendible que los padres estén cansados. Quizás de tanta llamada, pero por otro lado si uno no lo hace hay apoderados que alegan y nos increpan :( yo hago mi teletrabajo con mi hija de 1 año 3 meses, las dos solitas en el día, creo que hay que ponernos en el lugar de todos”

Mientras que en las comunidades *Verdad Desconocida* y *ConfesionesUtal* las personas que participan comentaron y están más cerca de los temas *Clases* y *País*.

**Clases:** En este tema se entró en discusión si las clases virtuales son convenientes y si es justo que los colegios, universidades e institutos cobren lo mismo siendo que las clases online no son de la misma calidad que las tradicionales. Algunas personas comentaron que las clases virtuales no es una solución apropiada para todos. Otras personas comentaron que buscar una solución para no perder el avance académico es la mejor opción. Las siguientes citas muestran lo mencionado anteriormente:

“Muy cierto no hay metodología debe haber una educación para aprender, desarrollar los talentos, porque muchos colegios solo se preocupan de cobrar, pero realmente el estudiante no está aprendiendo”

“Entonces hagamos que nuestros hijos vayan a una escuela y se contagien como cuando pasa con otros virus, hoy en día todo el mundo dispone de un dispositivo de comunicación, hasta en la selva hay celulares, radio. y tv que son medios para comunicarse, hay muchas formas de hacer que nuestros hijos aprendan, el

esfuerzo es de todos, padres, profesores y alumnos, además es algo EMERGENTE, y no será un sistema educativo permanente...”

**País:** Dentro de este tema se discutió si el modelo de las clases virtuales funciona, algunas personas comentan que es muy bueno y se está implementando en varios países otras personas comentan que es malo y no funciona por el tema del internet y cantidad de megas y por el dinero que se paga para obtenerlo, tal como muestra las siguientes citas:

“Tan bueno es el programa que buscan replicarlo en Nicaragua, Bulgaria, Rumanía, costa de marfil, entre otros países. Si dices eso es xq no sabes cómo funciona, si no sabes cómo funciona no comente”

“a nuestro país le falta “sensatez”; el Ministro de Educación vive en una burbuja, o en el mundo de frutillita”.

Respecto a **RQ3**, se puede afirmar que los comentarios que las personas realicen van a depender de la comunidad virtual a la que pertenezcan, ya que, dentro de los datos analizados se pudieron ver cuatro comunidades virtuales y se ve que hablan de temas distintos porque la comunidad tiene otros intereses. Por ejemplo, **Chile crece contigo** y **El lado b de la Maternidad** hablan directamente de la vida familiar y del peso que es para las mujeres cuidar a los niños y realizar teletrabajo, esos son sus temas de interés. Mientras que en las comunidades **Verdad Desconocida** y **ConfesionesUtal** se habla de las metodologías de aprendizaje que se están utilizando, se comenta si son eficiente y si es justo que se deba pagar lo mismo por tener educación a través de internet, porque tienen otros intereses de los que hablar. Dependiendo de la comunidad en que la persona esté incluida va a depender de lo que se va a hablar. Por lo tanto, una persona que comenta de forma individual no necesariamente va a tener el mismo discurso a si una persona comenta como participante de una comunidad, ya que, tiene que reflejar las ideas e intereses de las demás personas que componen el grupo.

Entonces, se considera que los comentarios que realizan las personas individuales son distintos a los discursos que emiten como participante de una comunidad, porque ellos deben expresar los intereses, ideas y valores que tiene el grupo. Al evidenciar que las personas cambian sus discursos cuando participan en una comunidad virtual se puede

deducir que también sus comportamientos, las comunidades virtuales sirven para que las personas se puedan organizar y generar movimientos ya sea por internet o de forma física como las movilizaciones. Es por esto, que las comunidades virtuales juegan un rol importante en momentos de contingencia nacional.

## Capítulo 5: Discusión y conclusiones

### 5.1 Discusión

En la investigación se demostró que los discursos de las personas dependen del contexto en cual se encuentran al igual que la investigación de Van Dijk, (1993), también se puede asegurar que las personas cambian su percepción con respecto a un tema con el paso del tiempo y las contingencias nacionales al igual que el estudio de Iglesias (2018). En los comentarios se pudo observar los cambios que tuvieron las personas al hablar acerca del teletrabajo y las clases virtuales, los primeros meses son distintos a los demás porque en marzo comienza la pandemia entonces se comenta acerca del Teletrabajo y Clases virtuales en general y si están de acuerdo o en desacuerdo con las medidas que opta el Gobierno, los demás meses las personas comentan acerca de sus preocupaciones, de temas más particulares como los hijos, la vida familiar, el aseo de la casa, entre otros. Por lo tanto, los comentarios de las personas en internet si cambian durante las contingencias nacionales.

El género influye en lo que las personas perciben acerca del teletrabajo al igual que la investigación de Bustos (2020) se encontró que las mujeres perciben que existe una desigualdad entre hombres y mujeres al momento de realizar las tareas domésticas y el cuidado de los niños, por lo que, no logran tener un equilibrio entre el teletrabajo y la vida familiar, entonces perciben el teletrabajo como una sobrecarga en sus vidas. El equilibrio es difícil de encontrar porque la mayoría de los comentarios cuentan que están estresadas porque no logran ordenar sus tiempos ni espacios. Por lo tanto, las mujeres no prefieren realizar el trabajo desde sus hogares porque no logran el equilibrio, tienen interrupciones, y van generando estrés. Esto se contradice con Teo & Lim (2000), que mencionan que las mujeres prefieren el teletrabajo para compartir más con la familia y poder tener más tiempo con los hijos para un mejor cuidado de ellos. Entonces, podemos decir que en Chile el género si influye al momento de optar por el teletrabajo.

Finalmente, se encontró que las personas si cambian sus comentarios dependiendo de la comunidad virtual en la cual están participando, ya que eligen la comunidad por su interés que ellos tienen, los temas que le importan para poder compartir consejos, noticias, contar experiencias y otras cosas como explica Refinno (2020), la comunidad va formando la personalidad de los integrantes Xiong (2018). Por lo tanto, va formando la opinión de las

personas frente a un tema, por lo que, se puede asegurar que los comentarios de las personas si van a depender de la comunidad virtual en las que están insertos y son partícipes constantemente.

## 5.2 Conclusiones

Las preguntas de investigación que se hicieron previamente al desarrollo de los resultados fueron las siguientes: ***RQ1: ¿Cómo ha cambiado el discurso que las personas expresan en internet debido a las contingencias vividas en Chile?; RQ2 ¿El género influye en el discurso que las personas expresan en internet debido a las contingencias vividas en Chile? Y RQ3: ¿Una persona individual o perteneciente a una institución o comunidad virtual influye en la percepción hacia el teletrabajo?***

Se puede aseverar que los personas cambian sus discursos en internet debido a las contingencias vividas en Chile, ellos van cambiando mediante el contexto que se encuentra el país y también a cómo les va afectando los cambios en sus vidas cotidianas.

Como conclusiones generales se pudo observar que en todos los mapas que se refieren a las clases virtuales se encontró el tema ***Vacaciones*** porque las personas percibían antes de la pandemia que las clases virtuales no tendrían tanta carga académica, pero con los meses se dieron cuenta que de que no es así porque comentan que están estresados con tantas tareas, trabajos y proyectos.

El tema ***Dios*** aparece en varios mapas: clases virtuales con todos los comentarios agregados, teletrabajo con todos los comentarios agregados, teletrabajo con comentarios separados por mes, teletrabajo con comentarios separados por género, clases virtuales con comentarios separados por género, teletrabajo comentarios de mujeres y clases virtuales comentarios de mujeres mostrando que las personas recurren a sus creencias cuando hay más problemas, en este caso lo mencionaron porque hubo muchas muertes con el virus Covid-19 y no querían que se siguiera expandiendo.

El concepto ***Culpa*** aparece en varios mapas: teletrabajo con todos los comentarios agregados, teletrabajo con comentarios separados por mes, teletrabajo con comentarios separados por género, teletrabajo con comentarios solo de hombres. Por un lado, las mujeres expresan culpa al acostumbrar a sus hijos pequeños y grandes y esposos a no ayudar a

realizar los quehaceres del hogar. Esto hace que sientan más presión con las clases virtuales y con el teletrabajo. Por otro lado, los hombres mencionaron *Culpa*, porque primero no podrían trabajar debido al estallido social y ahora no pueden trabajar debido a la pandemia, ya que, no todos los trabajos se pueden realizar de forma remota.

### **5.2.1 Conclusión sobre cambios discursivo en el tiempo (RQ1)**

Los cambios en los discursos se dan porque las personas cuando recién se comenzó a incorporar el teletrabajo comenta y se habla de temas generales, pero a medida que pasa el tiempo y el trabajo remoto se vuelve parte de sus vidas, comienzan a surgir temas particulares como los problemas en el equilibrio trabajo y vida familiar.

En el mapa lexicográfico del Teletrabajo separados por mes, hay cambios en lo que se comenta desde el periodo 2019 (octubre hasta antes de la pandemia) los sujetos comentaban de temas generales del teletrabajo, como funcionaba para ellos, si les acomodaba o no. Sin embargo, durante los otros meses se comenzó a comentar del cuidado de los niños, de los quehaceres del hogar y lo difícil que es equilibrar el trabajo con la vida familiar, estos temas son más específicos y se dieron porque en Marzo llegó el virus a Chile y los niños no pueden salir de sus hogares, las instituciones educacionales se encuentran cerradas y las guarderías y jardines también, por lo que, realizar teletrabajo no era lo mismo que antes y tampoco era opcional, sino, obligatorio. Por lo tanto, las personas comenzaron a comentar qué aspectos de la vida difíciles de sobrellevar.

En el mapa de las Clases virtuales no hay periodo 2019 porque las personas no comentaban en internet lo que percibían acerca de esto. Los comentarios que realizan los sujetos en Marzo tienen que ver con las medidas de implementación que realiza el Gobierno, en especial, la suspensión de clases en todos los establecimientos educacionales, también se deduce que las personas en Marzo piensan que el Teletrabajo y las Clases virtuales son fáciles porque aparece el concepto vacaciones que lo utilizan para explicar que al no tener que ir presencialmente al lugar de trabajo, colegio o universidad pueden ir a otros lugares a vacacionar. Sin embargo, los meses abril, mayo, junio y julio, profesores explican que para ellos es difícil hacer clases virtuales y que todos los estudiantes estén atentos, los padres y alumnos comentan que los estudiantes tienen una sobrecarga académica más grande que

cuando tenían clases presenciales. Por lo tanto, la percepción de las personas cambió a medida que se fue optando permanentemente la medida de las clases a través de internet.

### **5.2.2 Conclusión sobre diferencias en el discurso por género (RQ2)**

Se pudo identificar que el género de las personas influye en lo que comentan porque los comentarios de mujeres que fueron analizados dentro de los dos mapas hablan acerca del cuidado de los niños y de las tareas del hogar, mientras que los hombres se expresan acerca de las medidas que ha tomado el Gobierno para resguardar la vida de las personas, del pago del internet y los insumos básicos que necesita un ser humano y también de las herramientas tecnológicas que hay que tener para que los adultos puedan realizar teletrabajo y los hijos puedan tener clases virtuales.

Las mujeres tienen intereses de la vida familiar y muestran sus preocupaciones por sus hijos y sus seres queridos para que no se infecten por el virus covid-19, mientras que a los hombres les preocupa la cesantía que hay en Chile y la baja de ingresos que tienen para pagar sus cuentas primordiales como la luz, agua y comida, además realizan más críticas a las medidas que opta el gobierno tanto del teletrabajo como de las clases virtuales.

Por lo tanto, según el género las personas perciben distinto el teletrabajo y comentan temas diferentes acerca de las clases virtuales.

### **5.2.3 Conclusión mapas de comunidades virtuales (RQ3)**

En el mapa de contenido lexicográfico se puede observar que dependiendo de la comunidad, y el sentido e interés que tenga se va a reflejar en los discursos que realizan las personas pertenecientes al grupo, cabe señalar que una persona puede pertenecer a varias comunidades virtuales a la vez, pero van a depender de sus gustos e intereses a la cual van a ingresar (Reffino, 2020). Las comunidades *lado b de la maternidad* y *Chile crece contigo* son comunidades virtuales en donde participan principalmente mujeres que dan consejos sobre el cuidado de los niños, el trabajo y otros aspectos relacionados a la maternidad. En cambio, *Verdad desconocida* y *Confesiones Utal* tiene otro tipo de participantes. En la primera hay personas de todas las edades que quieren saber la verdad detrás de las medidas que toma el Gobierno durante todo el año, y en la segunda, participan estudiantes que dan

opiniones anónimas que tienen relación con la universidad de manera. Estas dos comunidades se parecen porque los participantes hablan de temas similares, como por ejemplo de la preocupación que se tiene acerca de las clases virtuales, si funcionan para los estudiantes o no, y si es justo pagar el arancel completo por clases a través de internet y no presenciales que fue lo que se contrató. Por lo tanto, los comentarios de las personas si van a depender de la comunidad virtual en la cual están participando o si su discurso es como persona individual porque al representar una comunidad deben reflejar los valores e ideas que tiene el grupo completo (Reffino, 2020).

Cabe señalar que el estudio se limita al análisis del teletrabajo junto con el contexto de pandemia y estallido social, por lo que, los estudiantes se encontraban en sus hogares y puede afectar el entorno del trabajo a distancia y así la percepción del teletrabajo.

### **5.3 Limitaciones del estudio**

Este estudio está limitado al tamaño de la muestra que se analizó, porque los discursos fueron descargados de tres páginas de periódicos chilenos con cabida en Facebook, dos páginas de estudiantes y algunos discursos de personas individuales de Facebook y Twitter, sin embargo.

Además, la percepción del teletrabajo y clases virtuales está limitado al contexto de la pandemia por virus covid-19.

### **5.4 Implicancias del estudio**

Esta investigación entrega beneficios a dos partes. Primero, a las personas que deben decidir si implementan el teletrabajo en las empresas de Chile, ya que, pueden tener una noción de lo que perciben las personas acerca del trabajo remoto y tienen la opción de realizar medidas para mejorar sus perspectivas como entregar flexibilidad laboral, ayudar con el pago del internet, realizar actividades extracurriculares para que las personas no se estresen fácilmente y sientan que tienen con quienes conversar.

Segundo, ayuda a las autoridades, ya que, cuando se generen crisis nacionales pueden tomar los medios sociales como un medio de información para saber qué es lo que la mayoría de los ciudadanos comentan y necesitan para mejorar la calidad de sus vidas, así un gran

porcentaje de personas se contrarían satisfechas y no se presentaría un estallido social de la magnitud a fines del año 2019.

## Bibliografía

- Baert, S., Lippens, L., Moens, E., Sterkens, P., & Weytjens, J. (2020). The COVID-19 Crisis and Telework : A *Research Survey on Experiences , Expectations and Hopes*. IZA Discussion Paper, 13229.
- Felstead, Alan and Henseke, G. (2017). *Assessing the growth of remote working and its consequences for effort, wel...: EBSCOhost*. New Technology, Work and Employment,32(3), 195–213.
- Ismail, F. D., Hamsa, A. A. K., & Mohamed, M. Z. (2016). *Factors Influencing the Stated Preference of University Employees towards Telecommuting in International Islamic University Malaysia*. Transportation Research Procedia, 17(December 2014), 478–487.  
<https://doi.org/10.1016/j.trpro.2016.11.097>
- Teo, V. & Lim, T. (2000). *To work or not to work?* The Lamp, 39(4), 45.
- Valmohammadi, C. (2012). *Investigating the perceptions of Iranian employees on teleworking*. Industrial and Commercial Training, 44(4), 236–241.  
<https://doi.org/10.1108/00197851211231513>
- Ye, L. R. (2012). *Telecommuting: Implementation for Success*. International Journal of Business and Social Science, 3(15), 20–30.
- Zhang, S. X., Wang, Y., Rauch, A., & Wei, F. (2020). *Unprecedented disruption of lives and work: Health, distress and life satisfaction of working adults in China one month into the COVID-19 outbreak*. Psychiatry Research, 288(March), 112958.  
<https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112958>

Raffaella, C. & Connell, J. (2016). *Telecommuting and Co-Working Communities: What Are the Implications for Individual and Organizational Flexibility?*. Springer India 2016  
Sushil et al. (eds.), Organizaciones de trabajo flexible

Kawashima T., Nomura S., Yoneoka D., Tanoue Y., Shi S., Eguchi A. & Miyata H. (2020). *Time to Reconsider Diverse Ways of Working in Japan to Promote Social Distancing Measures against the COVID-19*. Journal of Urban Health volume 97, pages 457–460 (2020). <https://doi.org/10.1007/s11524-020-00464-4>

Senarathne Tennakoon, U. (2020). *Ideal organizations for the new ideal workers: Exploring the role of life-friendly work practices*. Contributions to Management Science, 73–91. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-12477-9\\_5](https://doi.org/10.1007/978-3-030-12477-9_5)

Acevedo R. (2019). *Teletrabajo: desafíos y beneficios*. Recuperado de: <https://mundoenlinea.cl/2019/06/11/teletrabajo-desafios-y-beneficios/> [16 de mayo del 2020]

Logicalis. (2013). *Ayudamos a su empresa a implementar el teletrabajo*. Recuperado de: [https://www.es.logicalis.com/globalassets/spain-ok/covid/edm\\_covid\\_19\\_links.pdf](https://www.es.logicalis.com/globalassets/spain-ok/covid/edm_covid_19_links.pdf) [10 de mayo del 2020]

Tendic (2018). *INAPI: realizan estudio de evaluación de Teletrabajo en Chile*. Recuperado de: <https://observadorpatentesur.blogspot.com/2018/10/inapi-estudio-de-evaluacion-de.html> [13 de julio del 2020]

Muñoz M., (2013). *Empresas en Chile adoptan programas de teletrabajo para conciliar la vida laboral y familiar*. Fuente: <https://www.emol.com/noticias/economia/2013/06/28/606284/empresas-en-chile-adoptan-programas-de-teletrabajo-para-conciliar-la-vida-laboral-y-familiar.html> [10 de junio del 2020]

- Mann, S., & Holdsworth, L. (2003). *The psychological impact of teleworking: Stress, emotions and health*. *New Technology, Work and Employment*, 18(3), 196–211. <https://doi.org/10.1111/1468-005X.00121>
- Gálvez, A., Tirado, F., & Alcaraz, J. M. (2020). “*Oh! Teleworking!*” *Regimes of engagement and the lived experience of female Spanish teleworkers*. *Business Ethics*, 29(1), 180–192. <https://doi.org/10.1111/beer.12240>
- Salazar, M. (2016). *Telework: conditions that have a positive and negative impact on the work-family conflict*. *Academia Revista Latinoamericana de Administración* (Vol 29, No 4 pp. 435-449).
- Smith, S. A., Patmos, A., & Pitts, M. J. (2018). *Communication and teleworking: A study of communication channel satisfaction, personality, and job satisfaction for teleworking employees*. *International Journal of Business Communication*, 55(1), 44– 68. <https://doi.org/10.1177/2329488415589101>
- Gamal Aboelmaged, M., & Mohamed el Subbaugh, S. (2012). *Factors influencing perceived productivity of Egyptian teleworkers: An empirical study*. *Measuring Business Excellence*, 16(2), 3–22. <https://doi.org/10.1108/13683041211230285>
- Lambda (2017). *Descubre 9 ventajas e inconvenientes del teletrabajo*. Recuperado de: <https://www.lambdatres.com/2017/11/descubre-9-ventajas-inconvenientes-del-teletrabajo/> [16 de mayo del 2020]
- Mann, S., Varey, R., & Button, W. (2000). *An exploration of the emotional impact of teleworking via computer-mediated communication*. *Journal of Managerial Psychology*, 15(7), 668–690. <https://doi.org/10.1108/02683940010378054>
- Ovalle C., (2020). *Estudio de Robert Half: Expectativa del 69% de gerentes sobre teletrabajo cambió para bien*. Recuperado de:

<https://www.biobiochile.cl/noticias/economia/negocios-y-empresas/2020/07/01/estudio-robert-half-expectativa-del-69-gerentes-teletrabajo-cambio-bien.shtml>. [15 de mayo del 2020]

Bustos C. (2020). *Maternidad, trabajo doméstico y teletrabajo: La triple jornada laboral de miles de mujeres en la pandemia*. Recuperado de: <https://radio.uchile.cl/2020/05/02/maternidad-trabajo-domestico-y-teletrabajo-la-triple-jornada-laboral-de-miles-de-mujeres-en-la-pandemia/> [15 de mayo del 2020]

Braga E. (2020). *46% más de carga laboral con teletrabajo: 92% de las mujeres debe cocinar y limpiar mientras teletrabaja*. Recuperado de: <https://elmostrador.cl/braga/2020/04/20/46+-d-carga-laboral-con-teletrabajo-92-d-las-mujeres-debe-cocinar-y-limpiar-mientras-teletrabajo/> [13 de mayo del 2020]

Jacobs E. & Noonan L. (2020). *El teletrabajo que retrotrae a la mujer a la década de 1950*. Recuperado de: <https://www.expansion.com/expansion-empleo/desarrollo-de-carrera/2020/06/26/5ef497d5e5fdea8f1a8b464d.html> [10 de mayo del 2020]

Suh A. & Lee J. (2017). *Understanding teleworkers Technostress and its influence on job satisfaction 140-159*. Internet Research, 27(1).

Innova (2019). *Home office en tiempos de estallido social: Consejos para un teletrabajo eficiente*. Recuperado de: <https://portalinnova.cl/home-office-en-tiempos-de-estallido-social-consejos-para-un-teletrabajo-eficiente/> [01 de mayo del 2020]

Gálvez A. (2019). *El teletrabajo supone para la mujer es una forma de resistirse al modelo patriarcal y subvertir la dinámica masculina de hacer largas jornadas en la empresa*. Recuperado de: <https://epce.blogs.uoc.edu/es/ana-galvez-el-teletrabajo-supone-para-las-mujeres-una-forma-de-resistirse-al-modelo-patriarcal-y-subvertir-la-dinamica-masculina-de-hacer-largas-jornadas-en-la-empresa/> [05 de mayo del 2020]

- Ministerio de salud. (2020). *Plan de acción coronavirus*. Recuperado de <https://www.minsal.cl/nuevo-coronavirus-2019-ncov/> [07 de mayo del 2020]
- Ripani, L. (2020). *Coronavirus: un experimento de teletrabajo a escala mundial*. Blog: Factor Trabajo. Recuperado de <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/coronavirus-un-experimento-de-teletrabajo-a-escala-mundial/> [11 de mayo del 2020]
- Quiessier M., Adema W. & Clarke C. (2020). *COVID-19, employment and women in OECD countries*. CEPR VoxEu. org, April, 2020
- Márquez M., (2020) *Mujer, pandemia y teletrabajo: Viviendo en estado de catástrofe*. Recuperado de: <https://diario.uach.cl/mujer-pandemia-y-teletrabajo-viviendo-en-estado-de-catastrofe/> [10 de mayo del 2020]
- Lizama L. (2020). *Teletrabajo: la ley que la crisis del Covid-19 ayudó a aprobar*. Recuperado: <https://palabrapublica.uchile.cl/2020/04/08/teletrabajo-la-ley-que-la-cri-sis-del-covid-19-ayudo-a-aprobar/> [10 de mayo del 2020]
- Rtve (2020). *Muertes por Coronavirus*. Recuperado de: <https://www.rtve.es/temas/coronavirus/129647/> [05 de junio del 2020]
- Mutual de Seguridad. (2020). *Covid-19 Recomendaciones preventivas para enfrentar la pandemia desde el mundo del trabajo*. Recuperado de: <https://www.coreduc.cl/wp-content/uploads/2020/05/InformeCOVID-1907-04-2020.pdf> [12 de mayo del 2020]
- Chen, Q., Min, C., Zhang, W., Wang, G., Ma, X., & Evans, R. (2020). *Unpacking the black box: How to promote citizen engagement through government social media during the COVID-19 crisis*. Computers in Human Behavior. DOI: 10.1016/j.chb.2020.106380.
- BNC, (2020). *Modifica el código del trabajo en materia de trabajo a distancia*. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1143741>

- Rundberg, J.(2020). *Social Sciences , Business and Administration*. (n.d.). 1–45.
- Said C. (2020). *Plan de retorno a clases: Mineduc priorizará materias y evaluará avance en 2021*. Recuperado de: <https://www.latercera.com/nacional/noticia/plan-de-retorno-a-clases-mineduc-priorizara-materias-y-evaluara-avance-en-2021/> [29 de abril del 2020]
- Garrigues C. (2020). *Chile promulga la Ley sobre Trabajo a Distancia y Teletrabajo*. Recuperado de: [https://www.garrigues.com/es\\_ES/noticia/chile-promulga-la-ley-sobre-trabajo-distancia-y-teletrabajo](https://www.garrigues.com/es_ES/noticia/chile-promulga-la-ley-sobre-trabajo-distancia-y-teletrabajo) [10 de septiembre del 2020]
- Herring, S. C. (2004). *Computer-mediated discourse analysis: An approach to researching online behavior*. In *Designing for Virtual Communities in the Service of Learning* (Issue January 2004). <https://doi.org/10.1017/CBO9780511805080.016>
- Herring, S. C. (2012). *Grammar and Electronic Communication. The Encyclopedia of Applied Linguistics*. <https://doi.org/10.1002/9781405198431.wbeal0466>
- Van Dijk, T. (1993). *Principals of Discourse Analysis. In Discourse and Society* (Vol. 4, Issue 2, pp. 249–283) <https://doi.org/10.1177/0957926593004002006>
- Paúl, F. (2019) *Las 6 grandes deudas sociales por las que muchos chilenos dicen sentirse "abusados"*. BBC: News Mundo. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-50124583> [17 de mayo del 2020]
- García M., Hoyo M. & Fernández C. (2014). *Jóvenes comprometidos en la Red: El papel de las redes sociales en la participación social activa*. *Revista Científica de la Educación*. <http://dx.doi.org/10.3916/C43-2014-03>
- Bülow, M., Vilaça, L., & Abelin, P. H. (2019). *Varieties of digital activist practices: students and mobilization in Chile*. *Information Communication and Society*, 22(12), 1770–

1788. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2018.1451550> Yao, M. Z., & Ling, R. (2020). “What Is Computer-Mediated Communication?”—An Introduction to the Special Issue. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 25(1), 4–8. <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmz027>
- La Rosa A. (2016). *Movimientos sociales, redes sociales y recursos simbólicos*. Correspondencias & Análisis, N° 6, año 2016.
- Fernández E. (2019). *Cronología del estallido social en Chile*. Recuperado de: <https://www.elcomercio.com/actualidad/chile-cronologia-estallido-social-protestas.html> [29 de abril del 2020]
- Iglesia E. (2019). *Redes y activismo digital: casos de éxito*. Recuperado de: <https://ayudaenaccion.org/ong/blog/solidaridad/redes-y-activismo-digital/> [09 de mayo del 2020]
- Ng, C. W. (2018). *Critical multimodal discourse analyses of news discourse on facebook and youtube*. *Journal of Asia TEFL*, 15(4), 1174–1185. <https://doi.org/10.18823/asiatefl.2018.15.4.22.1174>
- Wiederhold (2020). *Using Social Media to Our Advantage: Alleviating Anxiety During a Pandemic*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/340152415\\_Using\\_Social\\_Media\\_to\\_Our\\_Advantage\\_Alleviating\\_Anxiety\\_During\\_a\\_Pandemic](https://www.researchgate.net/publication/340152415_Using_Social_Media_to_Our_Advantage_Alleviating_Anxiety_During_a_Pandemic) [05 de mayo del 2020]
- Alcantará-Pla M. (2014). *Las unidades discursivas en los mensajes instantáneos de whatsapp*. *Estudios de Lingüística del Español* 35.1 (2014), pp. 214-233
- Fernández, S. (2019). El mostrador. *Chile, la rebelión de las redes sociales* Recuperado de: <https://www.elmostrador.cl/noticias/opinion/columnas/2019/10/29/chile-la-rebelion-de-las-redes-sociales/> [25 de mayo del 2020]

- Abela J. (2002). *Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada*.  
Fundación Centro Estudios Andaluces.
- Silva R. Gimenes I. & Maldonado J. (2013). *Measuring Communities of Practice Performance By*. *4505(2002)*, 39–64.
- Durmus, E., & Cardie, C. (2018). Understanding the Effect of Gender and Stance in Opinion Expression in Debates on “Abortion.” *2016*, 69–75. <https://doi.org/10.18653/v1/w18-1110>
- Haynes E., Garside R., Green J., Kelly M., Thomas J. & Guell C., (2019). *Semiautomated text analytics for qualitative data synthesis*. *Res Syn Meth*. 2019;10:452-464. <https://doi.org/10.1002/jrsm.1361>.
- Leximancer (2018). *Guía de usuario*. Versión 5.0.
- Refinno, M. (2020). *Concepto.de. Comunidades virtuales*. Recuperado de: <https://concepto.de/comunidades-virtuales/> [05 de junio del 2020]
- Silva P., Feres D. & Carvalho D. (2020). *Online support of virtual communities to diabetes mellitus*. *Carrier: bibliometric review / Apoio online de comunidades virtuais ao portador de diabetes mellitus: revisão bibliométrica*.
- Xiong Y., Cheng Z., Liang E & Yinbo W. (2018). Accumulation mechanism of opinion leaders' social interaction ties in virtual communities: Empirical evidence from China. *Volume 82*. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.01.005>
- ConceptoDefinicion.de *Redacción. Definición de Lexicografía*. Recuperado de: <https://conceptoDefinicion.de/lexicografia/> [11 de septiembre del 2020]

Pérez J & Merino M. (2018). *Definición de lexicografía* Recuperado de:  
<https://definicion.de/lexicografia/> [10 de septiembre del 2020]

Concepto definición (2020). *Lexicografía*. Recuperado de:  
<https://conceptodefinicion.de/lexicografia/> [15 de agosto del 2020]

Ugalde D. (2010) *El mapa conceptual como Estrategia didáctica para el aprendizaje*. Centro de capacitación en educación a distancia.

Keyvanpour M., Karimi Z. & Heidarypanah M. (2020). *OMLML: un método útil de extracción de opiniones basado en el léxico y el aprendizaje automático en las redes sociales*. Análisis de redes sociales y minería (2020).

Iglesias A. (2018). *Apenas el 14% de los ciudadanos cambia su opinión por algo que ve en las redes sociales*. Recuperado de: <https://www.ticbeat.com/socialmedia/apenas-el-14-de-los-ciudadanos-cambia-su-opinion-por-algo-que-ve-en-las-redes-sociales/> [09 de mayo del 2020]

Guillen M., (2020). *Ventajas de los mapas conceptuales o mapas escriturales*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/mobile/marcoantonioguillenpoma/mapa-conceptual-17687897> [11 de agosto del 2020]

Ugalde D., (2010). *Mapa conceptual como estrategia didáctica para el aprendizaje*. Centro de capacitación en educación a distancia.

Mena D. (2015). *Mapa de calor (heatmaps): qué son, para qué sirven y por qué usarlos*. Recuperado de: <https://wanaleads.com/mapas-de-calor-heatmaps-para-optimizar-web/> [12 de agosto del 2020]