



UNIVERSIDAD DE TALCA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**TELETRABAJO, CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA, CARGA  
MENTAL Y EMOCIONES EN FUNCIONARIOS DE SALUD DEL  
MAULE**

Memoria para optar al Título de Psicólogo con mención en Psicología del Trabajo y las  
Organizaciones

**Autoras**

María Valentina Jerez Salinas

Susana Sofía Silva Núñez

**Profesor Guía**

Andrés Eduardo Jiménez Figueroa

TALCA

Marzo del 2021

## 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, 2022

## Índice

Resumen.....	4
Abstract.....	5
Introducción.....	6
Teletrabajo.....	14
Definición de Teletrabajo.....	14
Características.....	14
Teletrabajo en el contexto de la COVID-19.....	18
Teletrabajo en servicio público.....	21
Conciliación Trabajo-Familia .....	22
Definición de Conciliación Trabajo-Familia.....	22
Características.....	23
Conciliación Trabajo-Familia en el contexto de la COVID-19.....	25
Conciliación Trabajo-Familia en servicio público.....	28
Carga Mental.....	29
Definición de Carga Mental .....	29
Características.....	30
Carga Mental en el contexto de la COVID-19.....	31
Carga Mental en servicio público.....	33
Emociones.....	34
Definición de Emociones .....	34
Características.....	34
Emociones en el contexto de la COVID-19.....	35

Emociones en servicio público.....	37
Objetivos.....	38
Objetivo general.....	38
Objetivos Específicos.....	38
Hipótesis.....	39
Método.....	40
Tipo de estudio.....	40
Diseño de estudio.....	40
Participantes.....	40
Instrumentos.....	41
Escala de percepción de teletrabajo.....	41
Cuestionario de Conflicto Trabajo-Familia (CTF).....	42
Escala Subjetiva de Carga Mental (ESCAM).....	42
Cuestionario de Identificación de Emociones positivas y negativas – adaptado. ....	42
Procedimiento.....	43
Plan de análisis.....	43
Resultados.....	45
Normalidad.....	45
Datos sociodemográficos.....	46
Escala de percepción de teletrabajo.....	48
Cuestionario de Conflicto Trabajo-Familia.....	50
Escala Subjetiva de Carga Mental (ESCAM).....	52
Cuestionario de Identificación de Emociones positivas y negativas – adaptado.....	53

Análisis Correlacional.....	55
Análisis de prueba T para muestras independientes... ..	57
Discusión .....	59
Conclusión... ..	67
Referencias... ..	69
Anexos... ..	82

## **Resumen**

El propósito de la presente investigación consistió en describir la relación entre Teletrabajo, Conciliación Trabajo-Familia, Carga Mental y Emociones en funcionarios pertenecientes a un servicio de salud pública. El estudio se realizó bajo una metodología de tipo cuantitativa, descriptiva correlacional, no experimental y transversal. A 70 funcionarios (52 mujeres y 18 hombres), se les aplicó los siguientes instrumentos: Escala de Percepción de Teletrabajos, Cuestionario de Conflicto Trabajo- Familia (C.T.F), Escala Subjetiva de Carga Mental (ESCAM) y Cuestionario de identificación de emociones positivas y negativas – adaptado. Se observa una relación significativa baja y negativa entre la satisfacción con el teletrabajo y la dimensión de Conflicto Trabajo-Familia, además de una relación significativa entre la variable Carga Mental y el Conflicto Trabajo Familia siendo esta baja y positiva. Se concluye que los beneficios del teletrabajo pueden obtenerse cuando este es implementado óptimamente por las organizaciones y el estado, lo que de no ser así tiene un efecto en la conciliación del trabajo y la familia, en la carga mental y en las emociones. Además, es relevante que las organizaciones fortalezcan los recursos propios con el objetivo de potenciar el bienestar de los colaboradores.

**Palabras clave:** Teletrabajo, Conciliación Trabajo-Familia, Carga Mental, Emociones, Conflicto Trabajo-Familia, Servicio de Salud Pública.

## **Abstract**

The purpose of the present investigation was to describe the relation between Telework, Work-Family Balance, Mental Workload and Emotions in workers that belongs to a public health service. The study was carried out under a quantitative, descriptive correlational, non experimental and cross-sectional methodology. The instruments were applied to 70 workers (52 women and 18 men): Telework Perception Scale, Work-Family Conflict Questionnaire, Subjective Scale of Mental Workload and Questionnaire for the identification of positive and negative emotions-adapted. A significant, low and negative correlation between the Satisfaction with Telework and the Work-Family Conflict dimension, also a significant, low and positive correlation between Mental Workload and Work-Family Conflict. It is concluded that the benefits of Telework can be obtained when it is optimally implemented by organizations and the state, which otherwise has an effect on the Work-Family Balance, Mental Workload and Emotions. In addition, it is relevant that organizations strengthen their own resources in order to enhance the well-being of the employees.

**Key words:** Telework, Work-Family Balance, Mental Workload, Emotions, Work-Family Conflict, Public Health Service

## **Introducción**

Desde finales del 2019 hasta el presente año el mundo se ha visto enfrentado a un brote del virus SARS-Cov 2 (Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus), el cual causa la Enfermedad por Coronavirus 2019 conocida como COVID-19, la que se propaga rápidamente y tiene una mortalidad media. Esta enfermedad infecciosa en la actualidad no cuenta con un tratamiento específico por lo que las medidas terapéuticas consisten en aliviar los síntomas y mantener las funciones vitales de los contagiados (Pérez *et al.* 2020).

El 11 de marzo del 2020 la COVID-19 fue reconocida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como pandemia, considerando principalmente el impacto que la enfermedad podría tener en países subdesarrollados que cuentan con menor preparación e infraestructura en materia de salud (Pérez *et al.*, 2020). Este impacto se hizo efectivo a lo largo del mundo en múltiples crisis sanitarias, llevando a los países a buscar formas de controlar la trasmisión del virus, optando en su mayoría por confinar a la población, con mayor o menor rigidez, dependiendo del estado del virus en la región. Esto ha resultado en largos periodos de aislamiento que han afectado la salud mental y emocional de la población debido a los estresores propios que surgen al enfrentar una pandemia, afectando la calidad de vida, repercutiendo en la cotidianidad y obligándonos a modificar prácticas educativas, laborales y sociales, además de plantear un gran desafío económico al mundo (Bravo-Gómez y Oviedo-Gutiérrez, 2020).

En el plano laboral, ha sido complejo para empresas y trabajadores continuar con las operaciones del sector productivo y a su vez evitar la exposición de los trabajadores a la COVID-19, es por esto que como forma de enfrentar esta nueva condición y para favorecer la continuidad laboral, los puestos de trabajo, proteger la salud y ayudar a controlar la



emergencia sanitaria, es que muchas organizaciones han fomentado una nueva modalidad conocida como teletrabajo (Santillán, 2020). Respecto a este, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) afirma que este es un nuevo esquema de laborar, en un lugar alejado de una oficina central o instalaciones de producción, comercio, servicios, etc., logrando separar al trabajador del contacto personal con colegas y líderes que estén en esa oficina, planta o área comercial (Medina *et al.*,2020).

A raíz de la pandemia, Chile fue uno de los países que debió incorporar esta modalidad de trabajo a pesar de que era un tanto desconocida y poco convencional para la región. Los trabajos que desempeñan los chilenos son muy variados, teniendo distintas características, contextos y funciones, respecto a esto Perticará y Tejada (2020) mencionan que sólo un 17.4% de los trabajos que existen en Chile son viables y podrían ser llevados a cabo desde el hogar, es decir existiría un porcentaje mayoritario en el cual el teletrabajo no logra reemplazar el rol presencial del trabajador en la empresa. Pese a esto, en una encuesta realizada por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), la cual se aplicó en 468 lugares de trabajo reveló que el 95% de las empresas chilenas adoptó el teletrabajo para alguna parte de sus trabajadores y el 48% para el total de la empresa, al respecto el 81,3% de las empresas consultadas afirmó que esta medida se implementó sólo por la pandemia de la COVID-19 (Gómez, 2020). Lo antes mencionado ha implicado distintas consecuencias sociales y familiares, pues los trabajadores deben cumplir responsabilidades laborales y a su vez cumplir con sus responsabilidades familiares, ejerciendo roles de mantenimiento del hogar, crianza de los hijos, apoyo de estos en el ámbito educativo, cuidado de familiares, entre otros, dependiendo de cada caso particular (Gálvez, 2020).

Dado lo anterior, existe la posibilidad de que el trabajo interfiera en la vida personal y a su vez, que la vida personal interfiera en el trabajo, pues las demandas en estas áreas pueden ser incompatibles originando dificultades en el desempeño óptimo de ambas (Jiménez *et al.* 2020). Esto se conoce bajo el concepto Conflicto Trabajo-Familia, el cual se da cuando las demandas del trabajo y las demandas familiares son incompatibles, generando conflicto de roles (Greenhaus y Beutell, 1985).

Por el contrario, el lograr compatibilizar estos roles se conoce como Equilibrio trabajo-familia y de acuerdo a Frone (2003) este ocurre cuando hay un equilibrio positivo entre las variables, es decir cuando existe una falta de conflicto entre la vida laboral y familiar, siendo a su vez un beneficio y un apoyo para el desarrollo de la vida familiar, pues ambas áreas son interdependientes e interactúan de forma bidireccional.

A raíz de esto emerge el concepto de conciliación trabajo-familia, que se refiere a las iniciativas que adoptan las organizaciones, adicionales a las que establece la ley, para establecer medidas de conciliación trabajo-familia. Estas disposiciones pretenden crear condiciones para que los trabajadores y las trabajadoras cumplan óptimamente con sus responsabilidades tanto familiares como laborales, y que como consecuencia de estas los logren una relación más armónica entre la vida familiar y la vida laboral (PNUD, 2010).

Para conocer el impacto inmediato de la pandemia del COVID-19 la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (EUROFOUND) realizó un informe sobre la forma en que viven y trabajan personas del continente europeo, reportando que los trabajadores durante la pandemia se preocupaban por sus responsabilidades laborales incluso cuando no era hora de trabajar y que al momento de tener que realizar el trabajo doméstico se encontraban demasiado cansados. Sumado a esto, diversos estudios sostienen

que las personas que tienen al menos un hijo y además se encargan de las responsabilidades del hogar tienen mayores dificultades para equilibrar el trabajo y la familia, siendo ambos padres los que se han visto afectados, pero siendo las mujeres las que han asumido mayores responsabilidades dedicándose a las tareas domésticas y al cuidado de los hijos, los que han debido permanecer en casa por el cierre de escuelas o guarderías (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2020; OIT, 2020; EUROFOUND, 2020).

Al analizar este panorama se hace evidente que el virus no sólo ha afectado la salud pública sino que también gran parte de la población ha sufrido un incremento en su carga laboral, familiar y junto con ello un aumento de preocupaciones propias de la emergencia sanitaria, lo cual ha conllevado a que en muchas personas se haya intensificado la carga mental, concepto que según Díaz, Hernández y Rolo (2012) puede entenderse como el esfuerzo de tipo cognitivo que una persona tiene que llevar a cabo para lograr cumplir con todas sus responsabilidades en un tiempo determinado. Por ende, un desequilibrio entre las demandas de la tarea y las características del individuo puede generar dos niveles de carga mental, la sub carga o la sobrecarga. Este constructo es multidimensional, pues implica una variedad de factores causales tanto del entorno como individuales. Dentro de los primeros se encuentran las características de la tarea, condiciones físico-ambientales, factores sociales y de la organización, y factores extra laborales, mientras que en los individuales se encuentran aptitudes, habilidades, conocimientos, experiencia, necesidades personales, motivación, salud y nivel de activación Díaz, Hernández y Rolo (2012).

Con el fin de estimar la carga mental de trabajo en las personas que han realizado teletrabajo en algún periodo de la pandemia, Amado *et al.* (2020) realizaron un estudio en una muestra de 100 personas que tenía como objetivo estimar la carga mental de trabajo que presentaban los trabajadores que estaban trabajando desde casa en tiempos de cuarentena por

COVID-19, obteniéndose como resultado que los participantes se ubicaron en un nivel de carga mental media alta, es decir su trabajo les demandó esfuerzo cognitivo importante, principalmente en aspectos vinculados con la toma de decisiones y con la memorización. Amado *et al.* (2020) mencionan al cansancio mental al terminar la jornada y las dificultades para relajarse fuera del horario de trabajo como los dos principales efectos que son nocivos para la salud de los trabajadores y que derivan del trabajo a distancia.

Gómez y Calleja (2016) afirman que otro ámbito que se ha visto afectado por la pandemia y sus implicancias es el área emocional de las personas, quienes han manifestado emociones que han ido variando en relación al nivel de preocupación o inquietud que cada individuo presenta. Las emociones son un patrón de respuestas observables que dependen del cómo se interprete una situación, estas respuestas son tanto fisiológicas como expresivas y pueden clasificarse en positivas o negativas. Estas tienen variadas funciones, vinculadas a la adaptación, motivación, socialización, comunicación y a la interacción con otros y con el contexto, permitiendo que los individuos experimenten diversas emociones dependiendo de la valoración que le otorguen a la situación que experimentada (Vega *et al.* 2012).

La población ha respondido emocionalmente de distintas formas frente al actual contexto, algunas de ellas son miedo, irritabilidad, enojo, labilidad emocional, tristeza, preocupación, culpa, debilidad en la atención y/o en la concentración, alteraciones del sueño y/o del apetito, sin embargo, los efectos que se han dado con mayor regularidad y han prevalecido ha sido sentirse en un estado depresivo, tener dificultad para continuar el día a día, presentar sintomatología ansiosa y vinculada al miedo debido a la incertidumbre de la situación, además de tener pensamientos distorsionados que impiden que las personas puedan racionalizar y mantener la calma (Fofanaa *et al.*, 2020). En relación a lo anterior, Kleinberg, Van der Vegt y Mozes (2020) realizaron un estudio cualitativo en el que se informó sobre las

respuestas emocionales de 2.500 residentes del Reino Unido respecto al COVID-19, obteniéndose que los sentimientos dominantes eran ansiedad, miedo, tristeza y preocupaciones relacionadas con el trabajo, la economía, los familiares y los amigos lo que fundamentalmente se da porque como sociedad no estamos preparados para enfrentar los efectos de una pandemia ni el costo emocional que conlleva (Fofanaa *et al.*, 2020).

Los diversos desafíos que ha puesto la COVID-19 dejan en evidencia que como sociedad no estamos suficientemente preparados para enfrentar los efectos de una pandemia y que aún desconocemos muchos de los costos que conlleva tanto a corto como a largo plazo, sin embargo, podemos analizar la evidencia generada de experiencias pasadas en que han surgido brotes de enfermedades infecciosas y mortales, por ejemplo, el SARS, el MERS y el Ébola. En relación a estas enfermedades Bettinsoli y Napier (2020) realizaron un estudio durante el desarrollo de estas reportando que quienes presentaron mayores niveles de sintomatología fue el personal sanitario, manifestando respuestas emocionales vinculadas a la ansiedad y la depresión impactando su salud mental tanto a corto como a largo plazo además de afectar severamente sus estrategias para afrontar las demandas personales y las propias del contexto. Lo anterior concuerda con recientes investigaciones realizadas en China en las que la evidencia sugiere que el brote de COVID-19 podría tener un impacto mental similar en los trabajadores sanitarios, sin embargo, es relevante considerar que en el continente asiático ya se contaba con la experiencia de previos brotes infecciosos, mientras que en Chile no se había experimentado un brote epidémico de tal envergadura, por lo que se tenía menor preparación en términos de conocimiento, insumos y medidas necesarias para proteger el bienestar de la población (Bettinsoli y Napier, 2020 ; Lai *et al.*, 2020).

Entre los trabajadores sanitarios que han desplegado esfuerzos para combatir la pandemia, encontramos personal tanto clínico como administrativo, quienes se han convertido

en un elemento valioso y esencial para atender a la población, por lo que sus labores se han visto aumentadas en cantidad e intensidad, conllevando a su vez una mayor exposición a diversos estresores propios de su trabajo, tales como la extensión de la jornada, escaso tiempo de descanso, insuficiente cantidad de insumos de protección personal y falta de conocimiento específico para enfrentar este tipo de crisis sanitarias (García-Iglesias *et al.*, 2020). A esto se agregan estresores personales que afectan áreas mentales y físicas, tales como el miedo y la ansiedad por las altas posibilidades de contraer la enfermedad e infectar a su círculo cercano, sensación de impotencia por no asistir de mejor forma a los contagiados, estrés e incluso depresión lo que a su vez tiene correlatos físicos como dificultades para conciliar el sueño, cefaleas, agotamiento físico, alteración del apetito, entre otros (García-Iglesias *et al.*, 2020; Lai *et al.*, 2020; Astrês y Alves de Alencar, 2020).

Debido a lo anterior resulta relevante profundizar en los efectos que ha conllevado la crisis sanitaria del COVID-19 y las implicancias que han tenido los recursos psicológicos, tanto a nivel personal como laboral de los trabajadores de salud públicos, quienes se han visto involucrados en diversas actividades y funciones con el fin de superar la pandemia, realizando labores vinculadas a brindar apoyo a los equipos de trabajo, controlar la propagación del virus, ofrecer cuidados a los enfermos y encargarse del proceso de recuperación de estos. Además, al ser un momento inédito en nuestro país y aún en pleno desarrollo es necesario levantar información específica y estudiar sobre los efectos que ha tenido en los funcionarios públicos de la región del Maule que se desempeñan en el rubro de la salud.

En base a lo anterior, la principal contribución de esta investigación es proporcionar datos respecto a la relación entre Teletrabajo, Equilibrio trabajo-familia, Carga mental y Emociones en funcionarios de la salud pública quienes se desempeñan en un rubro cambiante y exigente, por lo que contar con un análisis de la situación posibilitará un mejor

entendimiento sobre la relación entre las variables y a su vez una mayor comprensión del fenómeno. Sumado a esto, esta investigación puede ampliar el conocimiento de los organismos pertinentes brindándoles orientación en la adopción de estrategias que permitan que los funcionarios se desempeñen en un ambiente saludable en que se compatibilice su vida laboral y familiar incluso en un contexto desafiante (Gómez-Urrutia y Jiménez-Figueroa, 2019). Además, contar con conocimiento respaldado por investigaciones podría ser de ayuda para enfrentar escenarios similares, pues como sociedad debemos ser conscientes de que una crisis de esta envergadura podría repetirse en el futuro como un rebrote del actual virus u otro de igual o incluso superior magnitud.

Al analizar la situación queda en evidencia que los trabajadores de la salud se han visto enfrentados a una migración forzada hacia el teletrabajo en un contexto de gran improvisación, presión e incertidumbre, lo que ha implicado una transformación de los criterios de presencialidad, poniendo a prueba los antiguos mecanismos de control hacia los trabajadores y planteando nuevos desafíos a la gestión organizacional. Considerando lo mencionado, el propósito del presente estudio es evaluar los impactos derivados de la pandemia a nivel tanto psicológico como laboral en los funcionarios del Servicio de Salud del Maule describiendo en qué medidas y niveles se ha visto afectada su carga de trabajo y cómo esta ha afectado su forma de organización en el área laboral y familiar además de sus emociones.

Por ello, la pregunta que se busca responder y que guiará el desarrollo de la presente investigación es: ¿Cómo es la relación entre Teletrabajo, Equilibrio Trabajo-Familia, Carga Mental y Emociones en funcionarios públicos de salud de la región del Maule?

## **Teletrabajo**

### ***Definición de Teletrabajo***

Según la Real Academia Española (2014) el teletrabajo es definido como “trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas”. Sumado a esto la OIT (2020) afirma que el teletrabajo es una nueva forma de trabajar, cuya principal característica es que se lleva a cabo en un lugar alejado de una oficina central y que emplea las tecnologías como principal medio de comunicación entre los diferentes niveles de la organización (Santillán, 2020). Desde el ámbito jurídico, esta forma de trabajo es una modalidad laboral formal por lo que se rige por un contrato el que asegura el amparo de las leyes laborales para el teletrabajador y el empleador (Carvajal *et al.* 2020).

### ***Características***

El teletrabajo es considerado una forma flexible de trabajar, el cual puede organizarse de acuerdo a las necesidades de la empresa o a los acuerdos entre empleado y empleador, y puede ser una medida provisional o ser parte de un plan a largo plazo. Existen diversas formas de llevarlo a cabo y dentro de las más comunes se encuentra el *teletrabajo desde casa*, pudiendo este ser de tiempo parcial o completo, *teletrabajo combinado*, en el que el lugar de trabajo puede ser en el hogar o en la oficina, *teletrabajo móvil*, en el cual el empleado sólo debe comunicarse con la empresa y no requiere estar en un lugar específico, y por último el *teletrabajo en centros de trabajo* que contemplan oficinas satélite, centros de trabajo vecinales y oficinas ubicadas en el extranjero (Medina *et al.*, 2020).



Con el objetivo de delimitar los principales efectos positivos y negativos del teletrabajo es que Lampert y Poblete (2018) analizaron tres metas estudios que revisan esta modalidad de trabajo en diversos países, concluyendo que los efectos se enmarcan en cinco grandes categorías.

La primera de estas es el impacto en las *Horas de trabajo y organización del tiempo de trabajo*, pues diversos estudios mostraron que quienes teletrabajan poseen jornadas laborales más intensas y extensas, pues tienden a dedicar más horas al trabajo y en horarios más tarde de lo común, incluso llegando a trabajar durante los fines de semana (OIT, 2020), siendo una de las mayores desventajas reportadas por los teletrabajadores pues la separación del tiempo personal y laboral se ha tornado difuso. Sin embargo, un número importante de trabajadores destacaron el grado de autonomía que tienen al teletrabajar, lo que les da la posibilidad de auto gestionar sus tiempos, desarrollar el autocontrol y adquirir mayor responsabilidad (Lampert y Poblete, 2018; Medina, 2020; OIT, 2020).

La segunda categoría es relativa al *Desempeño individual y organizacional* reportada por los trabajadores, quienes han manifestado que el teletrabajo les otorga elevados grados de autonomía y flexibilidad, lo que en un equipo bien gestionado puede repercutir en aumento de la productividad (Peiró y Soler, 2020). En este contexto el departamento de recursos humanos y las jefaturas deberán adaptarse a nuevas formas de evaluación del desempeño pues esta ya no se mide solo por la cantidad de tiempo que se está en la oficina, si no que se debe cambiar por parámetros más objetivos de rendimiento (OIT, 2020; Ortega, 2020).

Como tercera categoría se identificó la *Inserción laboral*, respecto a esta cabe destacar que una de las características del teletrabajo es que hace uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's), las cuales tienen distintas modalidades que se

adaptan a las dificultades físicas que pueden tener algunas personas y que afecten la movilización al lugar de trabajo disminuyendo las oportunidades laborales, por lo que, mediante el teletrabajo estas brechas se verían disminuidas, potenciando además las oportunidades laborales para otras poblaciones que generalmente se desempeñan en trabajos precarios como las mujeres, los jóvenes y los adultos mayores (Lampert y Poblete, 2018). Pese a esto, estudios reportan que la viabilidad de teletrabajar se ve mediado por el acceso y manejo de las TICs, nivel educacional y principalmente el tipo de ocupación pues se estima que el 100% de los cargos directivos pueden desarrollarse por teletrabajo, los profesionales y técnicos los siguen con un 60% de viabilidad, administrativos y empleados de oficina con un 43,6% y los empleados que desarrollan tareas manuales solo pueden recurrir al teletrabajo en un 3% (Eurofound 2020; Peiró y Soler, 2020).

La cuarta categoría corresponde a *Salud ocupacional y bienestar* respecto a la cual se debe mencionar que pese a que el trabajador se desempeñe en su hogar el empleador tiene el deber de cuidar de sus trabajadores y asegurar, en la medida que sea razonable y factible, que el entorno de trabajo sea seguro y no implique riesgos para la salud física o mental mediante la evaluación, control y mitigación de estos (OIT, 2020). La salud ocupacional y el bienestar ha sido dividida en seis aspectos principales:

*Ergonomía*, reportándose un deterioro que se manifiesta en dolor de hombros, cuello, espalda, tendones de muñecas y dedos, fatiga mental, problemas oftalmológicos y trastornos del sueño (Arteaga y Russo, 2020).

*Autonomía*, debido a los mayores rangos de flexibilidad y libertad respecto a los horarios de trabajo, propiciando la creatividad y la productividad dependiendo de la persona, aunque también implica la existencia de mayores interrupciones en la jornada junto a una

mayor demanda de tiempo por la obligación de estar siempre conectado a su empleo (Lampert y Poblete, 2018).

*Tiempos de viaje*, pues existe una reducción del tiempo de desplazamiento beneficiando económicamente a empleados y empleadores dependiendo de quien asuma el costo. Sin embargo, estudios han reportado que la acción de realizar el traslado del hogar al lugar de trabajo y viceversa facilita la separación entre ambos ámbitos, por lo que al reducir o eliminar el desplazamiento se desdibujan los límites lo que ha provocado un aumento en las horas de trabajo (EUROFOUND, 2020).

*Aislamiento*, el perder el contacto diario con los compañeros de trabajo puede repercutir en la salud ocupacional y el bienestar por la falta de apoyo, causando incertidumbre sobre a quién consultar sobre ciertos temas y el enlentecimiento de los canales de comunicación (Lampert y Poblete, 2018; Arteaga y Russo, 2020).

*Estrés*, provocado principalmente por el aumento en intensidad y carga laboral y por los conflictos que se producen cuando existe superposición entre el tiempo laboral y el tiempo dedicado a la familia (OIT, 2020).

*Sedentarismo*, provocado por el excesivo tiempo que pasan los trabajadores sentados, pues el teletrabajo demanda más actividad cognitiva que física. Seguir este estilo de vida prolongadamente podría ser nocivo, pues incrementa las posibilidades de enfermar, padecer de obesidad y ver disminuida la calidad de vida en general (Lampert y Poblete, 2018).

La quinta categoría corresponde a *Conciliación familia y trabajo*, la que puede verse favorecida por la disminución en el tiempo de traslado y por la autonomía para organizar el tiempo y las responsabilidades del trabajo. Cabe destacar que una de las principales razones para optar por el teletrabajo se debe a poder encontrar un punto de equilibrio entre la vida

familiar y la vida laboral. Sin embargo, también existe el riesgo de que se generen mayores interferencias entre ambos roles debido a que se desdibujan los límites, por lo que es relevante la mediación de la red de apoyo con que cuente el teletrabajador tales como guarderías, escuelas, cuidadores y familiares (Lampert y Poblete, 2018; Ramos, Ramos-Galarza y Tejera, 2020).

### ***Teletrabajo en el contexto de la COVID-19***

Con la llegada de la pandemia muchas empresas han implementado el teletrabajo como forma de continuar entregando sus servicios, mantener su productividad y mantener en lo posible una estabilidad respecto al número de trabajadores que poseen, sin embargo atender estos aspectos no es suficiente para lograr una adecuada implementación de esta nueva modalidad sino que también juega un rol importante que las organizaciones demuestren y entreguen apoyo a los empleados asegurándose de que tanto salud como seguridad estén en óptimas condiciones (Caminos, 2020). Una forma de brindar apoyo es evaluar con anterioridad las funciones y tareas de cada puesto de trabajo para tener certeza de que este es factible de llevarse a cabo con esta modalidad, pues si bien las TICs incrementan las posibilidades de trabajar desde casa aún la mayoría de los empleos no pueden abandonar por completo la presencialidad, de hecho, la OIT afirma que aproximadamente sólo un 18% de los trabajadores posee un trabajo posible de llevarse a cabo desde el hogar (OIT, 2020).

Si bien los trabajos aptos para desempeñarse a través de teletrabajo no son la mayoría, la OIT (2020) sostiene que tener empleos aptos de desempeñarse mediante teletrabajo requiere preparación en todas las áreas que componen una organización, recalcando que el buen funcionamiento y la obtención de beneficios del trabajo desde casa está en manos y necesita

del compromiso y apoyo tanto de empleadores como de trabajadores, siendo clave el ser prácticos, flexibles y empáticos con la situación que se vive actualmente, además este organismo destaca la importancia de exista una regulación de esta nueva modalidad la cual establezca con claridad condiciones, derechos, normas y responsabilidades de empleadores y empleados. Trabajar desde casa conlleva organizar, evaluar y controlar el trabajo de forma distinta a como se hace en la presencialidad, son los empleadores quienes deben informar claramente lo que esperan de sus trabajadores y los plazos que requieren, por lo tanto, las horas dedicadas al trabajo indican la calidad de este y no sólo sirven como una forma de evaluar el desempeño (Medina *et al.*, 2020 ; Carvajal *et al.* 2020).

En esta nueva modalidad muchas empresas han comenzado a utilizar redes de comunicación informales para mantener el contacto entre empleado y empleador, buscando que este sea rápido y directo, disminuyendo así la posibilidad de aislamiento social por teletrabajo. Lo anterior resulta relevante pues de no contar con los canales adecuados se podrían generar contextos laborales con poca o nula claridad sobre el desempeño en la nueva modalidad, desconocimiento respecto a conductos regulares o de dónde obtener apoyo en caso de emergencia, lo que obstaculizaría el correcto desempeño del quehacer de los trabajadores afectando los objetivos e intereses organizacionales (OIT, 2020).

Esta nueva forma de trabajo se ha transformado en una herramienta importante que ha logrado garantizar la continuidad de variadas fuentes de trabajo a lo largo del mundo. En América Latina esta modalidad se ha ido incorporando paulatinamente, sin embargo, previo al COVID-19 el número de teletrabajadores en la región era considerablemente menor, siendo Brasil el país que lideraba con una cifra cercana a los 12 millones de personas, seguido por

México con 2,6 millones, Argentina con 2 millones y Chile con 500 mil teletrabajadores (Gaethe, 2020).

Actualmente en nuestro país sólo un 17.4% de los trabajos son totalmente compatibles con el teletrabajo, y quienes se desempeñan en estos cargos ganan aproximadamente un 67% más que quienes sólo se pueden desempeñar vía presencial. Al analizar los sectores productivos se encuentra que las mayores tasas de teletrabajo se dan en los sectores de administración pública, actividades inmobiliarias y enseñanza, mientras que las menores son en sectores primarios, industrial, gas, agua, construcción, comercio y transporte (Peticará y Tejada, 2020).

Sumado a lo anterior, La Cadem y la Mutualidad de Seguridad de Chile en Mayo del 2020 realizaron una encuesta a trabajadores de distintos rubros respecto a su percepción sobre el teletrabajo, obteniéndose que un 50% considera que la cantidad de trabajo es mayor al hacerlo desde la casa, al comparar por género, un 42% de las mujeres afirma que se les hace difícil teletrabajar, mientras que los hombres reportan un 32% ante la misma aseveración. Según las propias encuestadas esto se debería a que ellas se tienen que preocupar de compatibilizar sus responsabilidades laborales con las del hogar, dato que se condice con que el 47% de las mujeres menciona que la principal dificultad es compatibilizar el teletrabajo con las responsabilidades domésticas, mientras que un 28% de los hombres percibe esta razón como el principal obstáculo (Torres, 2020).

En el caso de Argentina durante el año 2019 tenía a un 1.6% del total de la fuerza laboral desempeñando sus labores a través de teletrabajo, los que se distribuían fundamentalmente en el área de administración, sistemas, y ventas, siendo los trabajadores con altos cargos gerenciales los que contaban con mayores posibilidades de teletrabajar, sin

embargo con la llegada de la pandemia y las medidas de confinamiento esta modalidad se transformó en la principal estrategia para continuar con la actividad laboral del país, siendo el sector de servicios el que más lo ha utilizado con un 55%, seguido por los trabajadores independientes con un 46% y el comercio con un 23% siendo el que menos ha utilizado esta modalidad (Caminos, 2020).

En Ecuador el teletrabajo también se transformó en la medida principal para evitar la detención de las actividades de las empresas, en este país al comienzo de la pandemia había 235.194 personas con esta modalidad, de las cuales el 90% se desempeña en el sector público, ya que sus funciones son realizables desde sus hogares (Gaethe, 2020). Un estudio realizado en este país respecto al funcionamiento del teletrabajo durante la pandemia afirma que este aumentó la confianza entre trabajador y organización, y además muestra que la flexibilidad y autonomía de horarios llevó a que los trabajadores debieran regular mayormente su sentido de responsabilidad (Arteaga y Russo, 2020). Esto contrasta con lo obtenido en investigaciones previas a la emergencia sanitaria, las cuales afirman que esta modalidad podría afectar la salud mental de las personas, principalmente por las extensas jornadas laborales, sensación de inseguridad respecto al trabajo, inadecuado control del tiempo y sentimientos de frustración por dificultad para coordinar actividades familiares y laborales (Felstead & Henseke, 2017).

### ***Teletrabajo en servicio público***

Al analizar la experiencia latinoamericana respecto al teletrabajo en el servicio público, destaca el diseño de un Manual instructivo sobre la implementación del teletrabajo para funcionarios públicos de la gobernación de Tolima, Colombia, del cual se puede concluir que el teletrabajo es una herramienta flexible, a través de la cual el empleado desarrolla

sentido de pertenencia y compromiso con la organización. Además, esta modalidad brinda beneficios tanto a la organización como al empleado pues permite desempeñar con mayor efectividad los procesos individuales y grupales, facilitando la autonomía, la flexibilidad y la movilidad. Sumado a esto permite una mejor correspondencia entre la vida laboral y personal, ya que se puede disponer y organizar de mejor forma el tiempo, lo que a su vez se refleja en un aumento de la productividad organizacional (Villarreal, 2019).

## **Conciliación Trabajo -Familia**

### ***Definición de Conciliación Trabajo -Familia***

La sociedad ha enfrentado diversos cambios, siendo ejemplo de esto el cambio en la conformación familiar, disminución de tasas de natalidad y la masiva incorporación de la mujer al mundo laboral. Estas transformaciones han generado la necesidad de compatibilizar el trabajo y el desarrollo profesional con el cuidado de la familia, obligando a las personas a conciliar las demandas asociadas a cada uno de sus roles, lo que trae consigo diferentes desafíos.

Greenhaus y Beutell (1985) realizan los primeros análisis respecto al choque entre roles que viven las personas buscando cumplir óptimamente en el área laboral y familiar, lo que se conoce como conflicto trabajo-familia, tal como se mencionó anteriormente. Esta situación de conflicto dio paso a que surgiera el concepto de conciliación trabajo-familia como forma de identificar, evitar y resolver las dificultades que se dan a la hora de compatibilizar las responsabilidades laborales con los compromisos familiares (Gaete, 2018).

La conciliación del trabajo y la familia se ha transformado en una temática interesante para las organizaciones laborales, pues han debido gestionar y resolver los problemas que



puedan presentar sus empleados para equilibrar estos dos ámbitos de la vida, principalmente porque el desequilibrio provoca efectos negativos en el trabajo, tales como insatisfacción laboral, rotación de personal, estrés o depresión de los trabajadores entre otras consecuencias (Gaete, 2018).

La OIT (2011) sostiene que la Conciliación Trabajo-Familia tiene relación con el balance de las tensiones que se generan entre las demandas profesionales y familiares, a través de estrategia organizacionales, programas sociales y políticas de conciliación para mejorar el bienestar de las familias y la seguridad tanto social como económica.

El PNUD (2010) afirma que el concepto Conciliación Trabajo-Familia se refiere a las iniciativas que adoptan las organizaciones, adicionales a las que establece la ley, para establecer medidas de conciliación trabajo-familia. El objetivo de estas disposiciones es crear condiciones para que los trabajadores y las trabajadoras cumplan óptimamente con sus responsabilidades tanto familiares como laborales, y que como consecuencia de estas los logren una relación más armónica entre la vida familiar y la vida laboral.

### ***Características***

La familia y el trabajo son dos áreas relevantes en la satisfacción y el bienestar de las personas, pero ambas pueden llegar a interferirse dificultando el buen desempeño en una o ambas áreas (Jiménez *et al.*, 2012). De acuerdo a las investigaciones realizadas se ha determinado que el conflicto trabajo familia se da en tres formas: a) *conflicto basado en el tiempo*, en que el tiempo que se requiere para cumplir con un rol dificulta la participación en el otro, b) *conflicto basado en la tensión*, que genera el que un rol interfiera con la participación en el otro, y c) *conflicto basado en el comportamiento*, el que ocurre cuando

ciertos comportamientos que son requeridos en uno de los roles es incompatible con los comportamientos requeridos por el otro rol (Greenhouse y Beutell, 1985). Esta interferencia se puede dar en ambas direcciones: interferencias del trabajo hacia la vida familiar o interferencias de la vida familiar hacia el trabajo por lo que si consideramos las tres formas de interferencia y además las dos direcciones que puede tomar es que encontramos seis dimensiones de conflicto (Jiménez *et al.* 2012).

Una de las variables que influyen en el conflicto trabajo familia es la presencia de hijos y la edad de estos, encontrando que a mayor cantidad de hijos y menor sea la edad de estos mayor será la dificultad para conciliar roles, además, quienes no cuentan con fuentes de apoyo psicosocial como un cónyuge, familiares, capacidad financiera, acceso a servicios sociales, entre otras fuentes de apoyo, ven incrementadas estas dificultades (Jiménez *et al.*, 2012).

Diversos estudios en la materia reportan que quienes más se ven afectadas son las mujeres debido a la participación desigual en el mercado laboral y en la vida familiar. Esta situación se da por la determinación de cierto roles debido a la cultura en la que nos encontramos insertos ya que si bien existe un cambio social debido a la masiva incorporación de las mujeres al trabajo formal e informal, estas siguen siendo las que se encargan a diario del trabajo no remunerado como lo son las labores domésticas, crianza de hijos y cuidado de personas mayores, por lo que se encuentran con mayores dificultades a la hora de conciliar el trabajo y la familia en contraste con los hombres (Cifuentes, 2020). Según reportes de la OCDE las mujeres emplean en promedio más de cuatro horas al día al trabajo no remunerado en contraste con los hombres quienes promedian 2 horas diarias, y a su vez, existe un mayor

porcentaje de mujeres que trabajan a tiempo parcial para poder conciliar roles (OCDE, 2020; Ramos y Gómez, 2020).

Lo anterior incide en que la duración total de la jornada diaria es considerablemente más extensa para las mujeres dedicando más de 60 horas semanales a la vida laboral y familiar, lo que nos pone como desafío el avanzar hacia una redistribución de roles para aumentar la satisfacción en ambas áreas vitales, pues la insatisfacción en una o ambas causa cansancio, estrés y agotamiento lo que disminuye los niveles de bienestar subjetivo de las personas (Bosch *et al.*, 2020).

La conciliación entre el trabajo y la familia es resultado de distintas entidades como el estado quien debe regular materias de flexibilidad laboral (dentro de los que se encuentra el teletrabajo), licencias parentales, ampliación de los servicios sociales que promuevan la conciliación y la promulgación de leyes con enfoque de género, que a su vez estimulen el mayor involucramiento de los padres en los roles de cuidado para avanzar hacia una mayor corresponsabilidad (Méndez y Sánchez, 2020; Cifuentes, 2020).

### ***Conciliación Trabajo-Familia en el contexto de la COVID-19.***

Las medidas para combatir la COVID-19 han impactado la vida familiar de las personas, fundamentalmente las de las mujeres, ya que continúan encargándose de la mayor parte de las labores domésticas y de cuidado además de tener que cumplir con sus responsabilidades laborales principalmente a través de teletrabajo. En antiguas crisis sanitarias de similares características, fueron las mujeres las más afectadas, debido a que se vieron aumentadas las diferencias de género lo cual impuso mayor responsabilidad sobre ellas que sobre los hombres (McLaren *et al.* 2020). En nuestro país se han realizado estudios que

comienzan a mostrar una realidad similar durante la pandemia de la COVID-19, de hecho, se afirma que las mujeres están dedicando nueve horas semanales más que los hombres al cumplimiento de responsabilidades domésticas y catorce horas más a cumplir con tareas de cuidado de los hijos (Bravo y Castillo, 2020). Para corroborar las diferencias en la cantidad de responsabilidades que adquieren madres y padres se llevó a cabo un estudio en el que se obtuvo que los cuidados que los niños recibían en los establecimientos educacionales pasaron casi totalmente a ser responsabilidad exclusiva de las mujeres, a pesar de que el 69% de las madres que cuidan a menores tienen que también cumplir con responsabilidades en sus trabajos remunerado, al igual que muchos hombres (Energici *et al.*, 2020). Junto a esto, en un informe realizado por del Centro de Encuestas y Estudios Longitudinales UC se afirma que un 38% de los hombres dedica 0 horas a la realización de labores domésticas tales como hacer aseo, cocinar, lavar, entre otras, un 57% de los hombres dedica 0 horas al cuidado de niños, mientras que en el caso de la mujeres este porcentaje llega al 28% y finalmente, un 71% de los hombres afirma que no apoya en la realización de tareas escolares lo que en el caso de las mujeres desciende a un 48% (Cerdeira *et al.*, 2020).

El International Center of Work and Family del ESE Business School ha realizado un estudio para conocer la forma en que las familias de trabajadores chilenos y españoles se han organizado para cumplir con su trabajo y con su familia obteniendo como resultado que el 86% de los participantes ha teletrabajado durante todo un día a causa de la pandemia, de este porcentaje quienes tenían hijos presentaron complicaciones para concentrarse en un 43% mientras que quienes no los tenían las presentaron en un 19%, es decir las condiciones para teletrabajar cambian cuando hay niños en casa. Por otra parte, en la investigación se señala que el cumplimiento de responsabilidades domésticas está siendo asumido mayormente

por mujeres, con un 40% de ellas haciéndose cargo de las labores domésticas mientras que el porcentaje en los hombres llega a un 21% (Bosch *et al.*, 2020).

En Argentina tras 100 días de aislamiento social y confinamiento se realizó un informe con el fin de conocer los cambios que había implicado la pandemia y las respectivas medidas obteniéndose que un 97,8% de los encuestados afirmó que la pandemia llevó a que la rutina en casa cambiara, el 70% señaló que no existía igualdad al momento de distribuir las responsabilidades del hogar y un 70% dijo que les es difícil conciliar su trabajo con las responsabilidades de cuidado. Cabe destacar que un 45% de las mujeres que fueron encuestadas sostuvo que dedica en promedio 4 a 6 horas a tareas de cuidado, un 4% afirma que ocupa todo el día en ello y un 2% señala que son miles las horas dedicadas al cuidado (Saban y Barone, 2020). En relación a esto un 13% de las encuestadas afirma que le dedica entre 7 a 12 horas al trabajo no remunerado, es decir las horas dedicadas a las responsabilidades de cuidado son equivalentes a una jornada de trabajo formal (Saban y Barone, 2020). Además, un 65% del total de los encuestados afirmó tener dificultad para conciliar las responsabilidades de cuidado con sus tareas del trabajo y un 55% señala que les cuesta concentrarse al teletrabajar principalmente por las interrupciones de los hijos, por tener que atender y cuidar a adultos mayores y a otras personas del hogar (Saban y Barone, 2020).

En España se realizó una encuesta al comienzo de la implementación de las medidas de confinamiento a un total de 13.000 mujeres buscando conocer cómo conciliaban el teletrabajo con las responsabilidades familiares, a lo que un 70% de las participantes afirmó que tenían dificultades para lograr un buen equilibrio, pues la mayoría no se podía concentrar con facilidad y tampoco contaban con un espacio adecuado para trabajar al interior de su hogar (Saban y Barone, 2020).

En Singapur se realizó un estudio en el que se identificó la forma en que se está manejando la conciliación de la vida familiar y laboral a través del apoyo percibido desde parejas y empleadores. Se obtuvo que sólo un 15% quiere seguir trabajando desde casa, mientras que el 75% prefiere que una parte del trabajo se haga en casa pero que también exista una parte fuera de esta y el 10% afirma que no desea continuar trabajando desde casa, estos resultados se dieron fundamentalmente porque gran parte de la muestra aún no ha experimentado un buen apoyo al teletrabajar y tampoco han logrado equilibrar bien el trabajo con sus responsabilidades familiares (Chung *et al.*, 2020).

### ***Conciliación Trabajo Familia en servicio público***

El sector público ha buscado formas para mejorar las condiciones laborales a las cuales se exponen día a día los trabajadores, a través del desarrollo de acciones y políticas que puedan conciliar las responsabilidades laborales y familiares, orientadas a la flexibilidad laboral, ayuda a la maternidad y paternidad, acciones de apoyo económico, integración familiar y desarrollo personal (Jiménez *et al.*, 2020). Las políticas más relevantes y que se encuentran vinculadas con el cuidado de los hijos son el derecho a sala cuna y el permiso para amamantar, apoyo en la organización del tiempo laboral y permisos especiales, aspectos que favorecen a la madre para ejercer su rol familiar, sin embargo aún existen pocas medidas que promuevan la conciliación del trabajo y la familia para los padres, siendo la más relevante la ley núm. 20.545 (2011), que aumenta el descanso posnatal para mujeres hasta los seis meses con la posibilidad de dividir este tiempo y otorgarlo al padre (Gómez-Urrutia y Jiménez-Figueroa, 2019).

Independiente del tipo de trabajo que las personas realicen uno de los aspectos que perjudican el lograr dedicar tiempo a la familia es la exposición a extensas jornadas laborales, ya que se ha demostrado que mientras más horas se dedica una persona a trabajar, mayores niveles de conflicto trabajo-familia existe (Jiménez *et al.*, 2020).

Riquelme *et al.* (2012) afirma que en la variable Equilibrio trabajo-familia existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres profesionales, funcionarios de Organismos públicos de la Región del Maule, debido a que los hombres presentan un nivel más bajo de equilibrio trabajo-familia en comparación a las mujeres, es decir, presentan más conflicto interrolístico que las mujeres, menos satisfacción en el trabajo y en el hogar y menor nivel de ajuste entre los múltiples roles. Estos hallazgos destacan que los hombres no estarían dedicando la misma cantidad de tiempo al trabajo y a la familia y no presentan el mismo nivel de compromiso psicológico con ambos dominios, existiendo diferencias en los niveles de satisfacción proporcionados por el trabajo y el hogar (Riquelme *et al.*, 2012).

## **Carga Mental**

### ***Definición de Carga Mental***

De acuerdo con el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), la carga mental es el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve doblegado el trabajador por la extensa jornada laboral, es decir se refiere a al nivel de esfuerzo mental necesario para llevar a cabo el trabajo (INSHT, 2002).

Desde hace algunos años el concepto de carga mental se ha comenzado a estudiar debido principalmente al rápido crecimiento tecnológico que han tenido muchas

organizaciones y el mundo, originando un incremento en la cantidad de información, lo que a su vez ha dificultado que se logre un buen equilibrio entre las demandas de las tareas y las capacidades de los individuos (Bustamante *et al.*, 2015). Lo anterior se debe a que en el último tiempo se ha reducido la carga física de muchos puestos de trabajo, comenzando a predominar puestos que necesitan mayores requerimientos cognitivos, siendo un claro ejemplo de esta transformación el teletrabajo, en el que las funciones se llevaban a cabo a través del análisis de información sin requerir una carga física importante (INSHT, 2002).

### ***Características***

La carga mental de trabajo se puede presentar de dos maneras: como una *sobrecarga*; cuando las capacidades de la persona son superadas por las exigencias del trabajo y como una *subcarga*; cuando el trabajo requiere poco procesamiento mental (Rolo *et al.*, 2009). El presentar una sobrecarga conlleva problemas como la fatiga, estrés y se puede manifestar en absentismo laboral, mala realización de las tareas, confusiones y errores, mientras que una subcarga de trabajo mental provoca monotonía, así como una reducción en la atención provocando que el trabajador realice esfuerzo para mantener la vigilia (Rolo *et al.*, 2009; Medina *et al.*, 2020).

La carga mental puede estimarse considerando cinco factores principales, el primero tiene que ver con la *cantidad y complejidad de la información* que se requiere para cumplir con las responsabilidades laborales, el segundo se vincula con las *demandas cognitivas del trabajo* abarcando aspectos tales como atención, concentración y memorización necesarias para cumplir con el trabajo. El tercero tiene relación con la *organización temporal del trabajo* considerando tiempo requerido para cumplir con las responsabilidades, tiempo disponible,



pausas y ritmo que cada individuo tiene para trabajar. El cuarto corresponde a las *características de la tarea* que comprende la cantidad de tareas, su complejidad, posibles interrupciones o tardanzas, retrasos y efectos de los errores. El último concierne a las *consecuencias para la salud* que pueden darse debido a un desbalance en la carga mental de trabajo de una persona (Rolo *et al.*, 2009).

### ***Carga mental en el contexto de la COVID-19***

El concepto de carga mental considera aspectos tales como los recursos personales de los trabajadores, las demandas de la tarea y el contexto. Este último es uno de los que ha tenido mayor transformación y relevancia el último tiempo, pues la llegada de la COVID-19 y la implementación del teletrabajo ha llevado a que este se transforme en un contexto estresante e inestable para muchos trabajadores independiente del tipo de labor que realizan. Los aspectos que mayormente han influido en la carga mental en este contexto son la peligrosidad y el riesgo de muerte que implica el virus, lo cual ha llevado a que las personas tengan pensamientos negativos afectando inevitablemente su salud mental (Venegas y Leyva, 2020). Otros factores que han afectado la carga mental en este contexto tienen relación con características propias de las personas como la capacidad de respuesta, edad, personalidad, actitud hacia el trabajo y el estado de fatiga o cansancio. Sumado a esto, el nuevo contexto ha implicado riesgos y nuevas demandas para los trabajadores, afectando por una parte su carga mental y por otra su bienestar físico y mental, efectos que han repercutido negativamente en sus trabajos pues aspectos como satisfacción y productividad han disminuido (Venegas y Leyva, 2020).

En Chile se realizó un estudio en funcionarios públicos con el objetivo de describir niveles de estrés en el contexto de pandemia obteniéndose que el cambio de modalidad de trabajo a teletrabajo ha conllevado por un lado un descenso en los niveles de engagement y por otro un incremento en el agotamiento y carga mental de los trabajadores manifestado a través de fatiga, estrés y desgaste (Jorquera y Herrera, 2020). Estos efectos se han visto intensificados por el aumento en las horas dedicadas al trabajo, condiciones de trabajo poco apropiadas e incómodas, dificultad para conciliar responsabilidades laborales y familiares y cantidad de información excesiva respecto a la emergencia. Un aspecto relevante de mencionar es que la llegada del teletrabajo ha llevado a que las familias deban llevar a cabo sus funciones en un mismo espacio, lo cual ha afectado negativamente el tiempo familiar y ha generado estrés y carga mental en las personas (Jorquera y Herrera, 2020).

En relación al estrés y al efecto que este tiene en la carga mental de las personas, en Perú se realizó un estudio para conocer el estado de la salud mental en el personal de salud obteniéndose que un 27,4% de la muestra presentaba trastornos por estrés y un 23,1% presentaba ansiedad, en ambos la incidencia era mayor en las mujeres (Vásquez, 2020). Esto se relaciona con una investigación colombiana que buscó indagar cómo la pandemia, el cambio en la modalidad laboral y la alteración en la calidad de vida se transformaron en factores de riesgo generadores de estrés y carga mental, obteniendo como resultado que debido al aumento de tareas laborales el estrés laboral también incrementó, quedando evidenciado en síntomas tales como cambios en la alimentación, dolores de espalda y afectación en cantidad y calidad de sueño (Barbosa *et al.*, 2020). Cabe destacar que en epidemias pasadas como el MERS se realizaron estudios para evaluar el estrés que generó

aquel contexto en trabajadores obteniéndose como resultado niveles de estrés elevados además de dificultades de sueño, sobretodo posterior al inicio de la cuarentena obligatoria, por lo que expertos sugieren que en la pandemia actual por COVID-19 debe existir preocupación y preparación para intervenir rápida y continuamente a las personas que lo requieran (Palomino-Oré y Huarcaya-Victoria, 2020).

### ***Carga mental en servicio público***

En un estudio realizado por Santander y Tordesilla (2005) el cual buscaba caracterizar la salud mental de los trabajadores de las organizaciones de salud públicas chilenas se encontró que los funcionarios se veían afectados por una sobrecarga de trabajo, falta de control sobre el trabajo y por conflictos surgidos en el medio laboral, factores que los llevaban a desempeñarse en contexto tenso la mayor parte del tiempo.

Sumado a lo anterior, la carga de trabajo tanto físico como mental que tienen los funcionarios públicos es alta debido a la multiplicidad de funciones que tienen, en particular, los servicios de salud pública quienes actualmente se encuentran con una abrumadora carga de trabajo, falta de equipo de protección personal, presión de los medios de comunicación, falta de medicamentos específicos, la percepción apoyo insuficiente y la falta de recursos humanos (Lai *et al.*, 2020).

Las funciones y actividades desempeñadas por estos trabajadores del servicio de salud público varían de acuerdo al tipo de trabajo que realicen, específicamente los estamentos no profesionales muchas veces no cuentan con límites claros respecto a su quehacer, lo que en ocasiones implica aumento de responsabilidades y distribución irregular de personal, es decir no siempre existe un número adecuado de profesionales para cumplir con el quehacer,

llevando a que se dé exceso de trabajo. Este tipo de situaciones no solo afecta la salud mental y el bienestar emocional, sino que también las relaciones laborales se ven perjudicadas, lo que incrementa la falta de compromiso, bajo rendimiento, disminuye la motivación afectando el liderazgo, la comunicación y el clima al interior de la organización (Santander y Tordesilla, 2005).

En base a lo antes mencionado es que la carga mental de los trabajadores del servicio de salud público puede sobrepasar los mecanismos de afrontamiento de cada trabajador lo que se suma a lo expuestos que se encuentran frente a la pandemia teniendo que lidiar con emociones fuertes poniendo a prueba su capacidad de autocontrol (Santander y Tordesilla, 2005).

## **Emociones**

### ***Definición de Emociones***

A día de hoy no existe un consenso total respecto a qué son las emociones existiendo autores que se enfocan en la respuesta fisiológica, psicológica, conductual o estados cognitivos subjetivos (Lazarus, 1991). Una de las teorías de las emociones que ha sido más influyente y que se continúa utilizando a día de hoy es la de Richard Lazarus quien conceptualiza las emociones como un patrón de respuestas observables que dependen de la valoración cognitiva que se le dé a una situación, estas respuestas son tanto fisiológicas como expresivas y pueden clasificarse en positivas o negativas (Gómez y Calleja, 2016; Melamed, 2016). Estas tienen variadas funciones, vinculadas a la adaptación, motivación, socialización, comunicación y a la interacción con otros y con el contexto, permitiendo que los individuos

experimenten diversas emociones dependiendo de la valoración que le otorguen a la situación que viven (Vega *et al.*, 2012).

### ***Características***

Las emociones nos permiten vincularnos con el medio que nos rodea y un modelo clave para identificarlas es el modelo transaccional de Lazarus y Folkman quienes postulan que la emoción y el estrés se vinculan estrechamente, pues no puede existir el uno sin el otro (Gómez y Calleja, 2016). Este modelo indica que frente a una situación estresante la emoción que se tenga dependerá de la valoración que se le dé a la situación, pudiendo derivar en emociones positivas o negativas tales como el enojo, la tristeza, felicidad e incluso alivio si una situación deja de ser valorada como estresante (Vega *et al.*, 2012).

Este modelo considera la relación que se da entre la persona inserta en su ambiente y una situación concreta, por lo que una situación sería interpretada como estresante dependiendo de la evaluación cognitiva que haga la persona del estresor junto a la evaluación de sus propios recursos personales para hacer frente a la situación. por ende, las situaciones no son en sí dañinas o beneficiosas para todos por igual, sino que dependen de la relación persona-ambiente (Lazarus, 1991). Las emociones y el estrés son por tanto un fenómeno interno, mental y subjetivo que puede resultar una estrategia favorable o desfavorable dependiendo del contexto.

### ***Emociones en el contexto de la COVID-19***

Mundialmente la pandemia por coronavirus se ha transformado en un problema de salud no sólo por el impacto físico que ha conllevado sino también por los efectos que ha

provocado en el bienestar emocional de la población, la que ha respondido de distintas formas pero los efectos que se han dado con mayor regularidad y han prevalecido a lo largo de los meses es sentirse en un estado depresivo, tener dificultad para continuar el día a día y presentar sintomatología vinculada a la ansiedad y el miedo pues la incertidumbre de la situación y los pensamientos distorsionados impiden que las personas logren racionalizar y mantener la calma (Fofanaa *et al.*, 2020).

En Ecuador, Samaniego *et al.*, (2020) realizó un estudio para conocer la relación entre emociones y el aislamiento debido a la pandemia obteniéndose que esta situación se ha transformado en un estresor, el cual ha originado ansiedad, confusión, miedo e incertidumbre, lo que concuerda con lo encontrado en Chile por Urzúa *et al.* (2020) quien afirma que el miedo a la COVID-19 se relaciona directamente con la dificultad de controlar la incertidumbre que provoca una enfermedad desconocida, incrementando los niveles de temor e intensificando emociones negativas tales como la ansiedad, la depresión y la indignación, específicamente se obtuvo que un 65% de la muestra presentaba síntomas depresivos, un 74% de ansiedad, un 65% de insomnio y un 57% de distrés.

Dentro del contexto latinoamericano, en Paraguay se realizó una investigación con el fin de obtener conocimiento respecto a la salud mental obteniéndose que a causa de la crisis sanitaria y del aislamiento han comenzado a predominar síntomas de ansiedad en un 49,66% de los adultos y de depresión en un 47,20% (Ríos-González y Palacios, 2020). En relación a esto, Samaniego *et al.* (2020) evaluó la prevalencia de sintomatología de salud mental debido a la pandemia reportando que los participantes presentaron fatiga por compasión en un 64.3%, síntomas ansiosos en un 41.3%, síntomas de estrés en un 38.9%, síntomas depresivos en un

32.2% y dificultades para conciliar el sueño en un 27.8%. Estos hallazgos concuerdan con lo manifestado por adultos colombianos quienes afirman que las cuarentenas han provocado consecuencias psicológicas tales como ansiedad, depresión, enojo y disfuncionalidad en la vida productiva (Andrade *et al.*, 2020).

El Centro de Investigación en Antropología Médica de Cataluña llevó a cabo una investigación para conocer el efecto de la pandemia y el confinamiento en las emociones de la población obteniendo que un 41,76% de los participantes manifiesta angustia, junto a esto el estado emocional fue descrito principalmente utilizando conceptos tales como angustia, preocupación, ansiedad, incertidumbre, miedo entre otros (Alegre *et al.*, 2020). En este mismo país se realizó un estudio para conocer el impacto emocional del aislamiento obteniéndose que dentro de las emociones negativas las más recurrentes fue la ira con un 37,7%, tristeza con un 35,8%, sorpresa con un 21,6%, miedo con 18,6% y asco con 2,1% (Serrano-Martínez, 2020).

En Japón se realizó un estudio con el fin de conocer las consecuencias del COVID-19 para la salud mental obteniéndose que la primera reacción emocional ha sido el miedo seguido por incertidumbre, angustia, ira, miedo a la enfermedad, ansiedad y síntomas depresivos (Vera-Villarroel, 2020).

Retomando la realidad nacional, en Chile se elaboró un informe respecto a síntomas depresivos y malestar psicológico provocado por la pandemia en trabajadores de salud, en el cual se reportó que los síntomas más frecuentes son las alteraciones del apetito con un 38,6%, la sensación de falta de energía y cansancio con un 37,3% y las alteraciones del sueño con un

32,7%. Vinculado a esto se afirma que un 10,1% de los trabajadores declaran que han deseado estar muerto/a o irse a dormir y no despertar (Bedregal y Aguirre, 2020).

### ***Emociones en servicio público***

Considerando la variedad de funciones que deben llevar cabo los funcionarios públicos de distintos países es que en China, país en que se originó la COVID-19, se realizó un estudio para evaluar la magnitud de las consecuencias para la salud mental entre los trabajadores de la salud pública obteniéndose que un 71,5% afirmó presentar síntomas de distrés, un 50,4% de depresión, un 44,6% de ansiedad y un 34% de insomnio, estudio que además informó que más del 70% de los participantes experimentó angustia psicológica (Lai *et al.*, 2020).

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Describir la relación entre Teletrabajo, Conciliación Trabajo-Familia, Carga Mental y Emociones en funcionarios pertenecientes a Servicios de Salud del Maule (SSM).

### **Objetivos específicos**

- Determinar si existen diferencias según género en las variables Teletrabajo, Equilibrio trabajo-familia, Carga Mental y Emociones en funcionarios.
- Describir la percepción del Teletrabajo y sus dimensiones en los trabajadores/as que puedan desempeñarse en esta modalidad.
- Determinar el nivel de Conflicto Trabajo-Familia en dirección bivariada en indicadores de estrés, tiempo y comportamiento.



- Describir los niveles de Carga Mental y Estado Emocional percibidos por los miembros de la institución.

### **Hipótesis**

- *H1.* Existe diferencias significativas por género respecto a la Conciliación Trabajo-Familia en funcionarios de salud pública.
- *H2.* Existe una relación significativa y negativa entre la Satisfacción con el Teletrabajo y el Conflicto Trabajo-Familia en funcionarios de salud pública.
- *H3.* Existe una relación significativa y negativa entre la Satisfacción con el Teletrabajo y el nivel de Carga Mental en funcionarios de salud pública.
- *H4.* Existe una relación significativa y positiva entre el Conflicto Trabajo-Familia y el nivel de Carga Mental en funcionarios de salud pública.
- *H5.* Existe una relación significativa y positiva entre nivel de Carga Mental y la dimensión de Emociones negativas en funcionarios de salud pública.

## **Método**

### **Tipo de estudio**

El presente es un estudio cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, puesto que con los datos recabados se buscan describir y analizar cómo se correlacionan las variables Teletrabajo, Conciliación Trabajo-Familia, Carga Mental y Emociones. Se trata de una investigación no experimental, ya que los instrumentos fueron aplicados sólo una vez a un grupo determinado.

### **Diseño de estudio**

La metodología que se utilizó para esta investigación fue de tipo cuantitativo, ya que se buscaba medir a través de instrumentos psicométricos las variables en estudio y su comportamiento en los funcionarios y funcionarias. El estudio es de tipo no experimental, debido a que las variables no fueron manipuladas y los participantes no se han seleccionado de manera aleatoria. Además, es de carácter transversal, ya que este tipo de diseño es apropiado para investigaciones en las que se pretende determinar el nivel y la relación de una o diversas variables en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **Participantes**

La población es todas las y los colaboradores del Servicio de Salud de la Región del Maule. La muestra del estudio se compone de 70 participantes, 52 son mujeres (74.3%) y 18 son hombres (25.7%). El grupo tiene una edad que oscila entre los 29 y 73 años con una media de 40.57 años (DS=9.52).

Del total de participantes, 37,1% están casados, 21,4% están en pareja, 5,7% están separados y un 37,5% se encuentran solteros (ver anexo 1, tabla n°1).

Respecto al estamento que pertenecen, el 74,3% son Profesionales, 17,1% son Técnicos, 5,7% son Administrativos, 1,4% Auxiliar y 1,4% Directivo (ver anexo 1, tabla n°2)

En relación al tipo de contrato, 65,7% de las personas están a contrata, 27,1% de planta y un 7,1% se encuentra a honorarios (ver anexo 1, tabla n°3).

Los años de experiencia laboral en el Servicio de Salud del Maule oscilan entre 1 y 41 años con una media de 10,63 (DS=9,75).

La muestra descrita, fue seleccionada por conveniencia de manera aleatoria, por medio de un convenio con el Servicio de Salud del Maule, a través del cual se pudo aplicar los diferentes instrumentos a todos los trabajadores que decidieron participar de la investigación. Los instrumentos fueron aplicados entre los meses de septiembre y octubre de 2020.

## **Instrumentos**

### ***Escala de Percepción de Teletrabajo***

Esta escala fue creada en Chile por Ossa, Jiménez y Gómez en 2020 y recopila la percepción de los funcionarios acerca del teletrabajo y los factores ambientales, familiares y laborales que inciden en éste. Este cuestionario cuenta con 36 ítems que se dividen en cinco dimensiones: Apoyo organizacional, Conciliación Trabajo-Familia, Satisfacción con modalidad teletrabajo, Apoyo para manejo tecnológico y Factores ambientales del hogar. Las respuestas se organizan en una escala tipo Likert, que van desde “No aplica” (valor 1) a “Completo acuerdo” (valor 5). La confiabilidad global del instrumento es de  $\alpha = 0.96$  (Ossa, Jiménez, Gómez, 2020) (ver anexo 2).

### ***Cuestionario de Conflicto Trabajo- Familia (C.T.F).***

Este instrumento fue elaborado por Carlson, Kacmar y Williams en 2000. Está compuesto por 18 ítems, mide la dirección del conflicto en ambas direcciones, es decir, el trabajo interfiriendo en la familia y la familia interfiriendo en el trabajo y además reporta el tipo conflicto en tres dimensiones: Conflicto basado en el estrés, Conflicto basado en el comportamiento y Conflicto basado en el tiempo. Posee una confiabilidad de  $\alpha= 0,87$  (Carlson *et al.*, 2000) (ver anexo 3).

### ***Escala Subjetiva de Carga Mental (ESCAM)***

Esta escala fue elaborada por Rolo, Díaz y Hernández en 2009 y fue validada por Ceballos-Vásquez *et al* (2016). Este instrumento permite conocer la opinión o percepción del trabajador respecto a la carga mental que le supone la realización de tareas. La escala está compuesta por 20 ítems evaluados en una escala tipo Likert de cinco puntos. Los ítems evaluaban las cinco dimensiones teóricas de carga mental que se plantearon anteriormente: a) Cantidad y complejidad de la información que el trabajador utiliza en su puesto de trabajo, b) Demandas cognitivas, c) Organización temporal del trabajo, d) Características de la tarea y e) Consecuencias para la salud del trabajador. La confiabilidad de alfa de cronbach por factor oscila de 0,42 a 0,77 (Rolo *et al.*, 2009; Ceballos-Vásquez *et al.*, 2016) (ver anexo 4).

### ***Cuestionario de identificación de emociones positivas y negativas - adaptado:***

Este cuestionario fue elaborado por Vega *et al* en el 2012 y permite evaluar las emociones positivas y negativas relacionadas a situaciones estresantes. Presenta las dimensiones emociones positivas, emociones negativas, e intensidad y manejo del evento estresante. Está compuesto por 10 ítems. El cuestionario además de abordar la situación

estresante y las emociones experimentadas, toma en cuenta factores que influyen en la valoración como las expectativas de la persona, sus metas y objetivos, las consecuencias del evento y si tiene repercusión en las relaciones con el ambiente y las personas. Presenta una confiabilidad global de 0,847 (Vega *et al.*, 2012) (ver anexo 5).

### **Procedimiento**

Previo a la aplicación de los cuestionarios se solicitó la aprobación del comité de ética del Servicio de Salud del Maule (ver anexo 6). Los instrumentos mencionados se aplicaron de modo anónimo mediante una encuesta en formato online en la plataforma Google Forms durante los meses de septiembre y octubre del 2020, asegurando la confidencialidad de los datos, incorporando un consentimiento de participación en el estudio dentro del formulario (ver anexo 7). Previo a la aplicación de los instrumentos se crearon afiches con el fin de sensibilizar a la muestra y enviarlos a participar de la investigación (ver anexo 8). Una vez obtenidos los datos, se traspasaron a una base de datos en Microsoft Excel, en la cual se ordenó y codificó la información para luego ser analizada mediante el software estadístico SPSS.

### **Plan de análisis**

Los datos obtenidos, mediante la aplicación de instrumentos, fueron tabulados en una base de datos del programa Microsoft Excel, que luego fue analizada a través del programa estadístico SPSS 22 para Windows. En primer lugar, se realizaron Pruebas de Normalidad a fin de verificar el supuesto de normalidad de la muestra para lo que se utilizó la prueba de Kolmogorov Smirnov (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Posteriormente los datos sociodemográficos y los cuatro instrumentos fueron sometidos a un análisis de frecuencias y estadísticos descriptivos según correspondiera. Luego

se realizó una correlación de Pearson entre los instrumentos para buscar una asociación entre las variables Teletrabajo, en las dimensiones de Equilibrio trabajo-familia (Conflicto Trabajo-Familia y Conflicto Familia-Trabajo), Carga Mental y Emociones positivas y negativas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Finalmente se realizó la Prueba T para muestras independientes, con el objetivo de identificar la existencia de diferencias entre hombres y mujeres de la muestra (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

## **Resultados**

A continuación, se presentarán los principales resultados derivados de la investigación. En primer lugar, se realizó la prueba de normalidad, luego un análisis descriptivo de datos sociodemográficos y de los resultados de los cuestionarios.

### **Normalidad**

Para iniciar el desarrollo de análisis de resultados estadísticos, a través del programa SPSS. Se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores a  $n=50$ , de la cual se obtuvo que las dimensiones apoyo organizacional, satisfacción con modalidad teletrabajo y factores ambientales de la Escala de percepción de teletrabajo se encontró un valor  $p < 0,05$  por ende no se distribuyen de forma normal. A su vez en el caso del conflicto en dirección familia-trabajo del Cuestionario de Conflicto Trabajo-familia el valor  $p < 0,05$  por lo que no se distribuye de forma normal. Finalmente, la dimensión de emociones negativas del Cuestionario de identificación de emociones positivas y negativas - adaptado tampoco distribuye normal pues el valor  $p < 0,05$  (ver anexo 9, tabla n°4).

Todas las dimensiones restantes entregaron un valor  $p > 0,05$  por tanto su distribución es normal.

## Datos Sociodemográficos

Respecto a la presencia de hijos, un 24,3% de los participantes declaran no tener hijos, mientras que el 75,7% si tiene hijos (ver anexo 10, tabla n°5), distribuyéndose de la siguiente forma: 22,9% tienen un hijo, 31,4% tienen dos hijos, el 17,1% tienen tres hijos, 2,9% de la muestra tiene cuatro hijos y uno 1,4% tiene 5 hijos (ver anexo 10, tabla n°6).

**Tabla n°7 Demandas de cuidado familiar por tipo de demanda**

	<i>Respuesta</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Vive con personas que se encuentran en grupos de riesgo frente al COVID-19*	No	38	54,3
	Si	32	45,7
Está a cargo del cuidado de niños/as y jóvenes en edad escolar	No	37	52,9
	Si	33	47,1
Está a cargo de adultos mayores	No	59	84,3
	Si	11	15,7



\*Personas mayores de 70 años inmunodeprimidos, individuos con enfermedades cardiacas o pulmonares, diabéticos o mujeres embarazadas.

**Tabla n°8** Condiciones de trabajo.

	<i>Respuesta</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
¿Usted actualmente está atendiendo público?	Si	24	34,3
	No	46	65,7
¿Existen en su trabajo protocolos formalizados en cuanto al teletrabajo?	Si	30	42,9
	No	18	25,7
	No sé	22	31,4
Dispone de un equipo computacional en su domicilio	Si	65	92,9
	No	5	5
Dispone de impresora e insumos	Si	41	58,6
	No	29	41,4

Dispone de medios para grabar o escanear documentos:	Si	43	61,4
	No	27	38,6

En la tabla se puede observar que 65 personas (92,9%) disponen de equipos computacionales en su domicilio. Sin embargo, respecto a la disponibilidad de insumos o equipamiento para digitalizar documentos, sólo 41 personas (58,6%) afirman contar con ellos, aspecto relevante de considerar pues el contexto actual implica que gran parte del trabajo deba hacerse de manera virtual. Respecto al aporte de los equipos e insumos para trabajar una persona (1,4%) menciona que estos son aportados por familiares, 9 participantes (12,9%) declara que son aportados por la institución en la cual trabaja y 60 (85,7%) afirma que ellos mismos aportan los insumos para cumplir sus funciones.

### **Escala de Percepción de Teletrabajo**

**Tabla n°9** *Análisis descriptivo de las Condiciones de Teletrabajo.*

Variable	N	Mín.	Max	Media	DS
Teletrabajo	70	65	174	3,67	0,67

En la tabla se observa que la variable de Teletrabajo obtuvo una media total de 3,67, en una escala de 1 a 5, lo que significa que en promedio la muestra reporta un nivel medio de Satisfacción con el Teletrabajo.

**Tabla n°10** Análisis de medias de dimensiones de Teletrabajo.

<i>Dimensiones</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Moda</i>	<i>DS</i>
Apoyo Organizacional	70	3,94	4,6	0,74
Conciliación trabajo familia	70	3,66	4,75	0,85
Satisfacción teletrabajo	70	3,86	5	1,03
Apoyo manejo tecnológico	70	2,9	3,25	0,74
Factores ambientales	70	3,73	5	1,04

En la tabla se observa la distribución promedio para cada una de las dimensiones, siendo la de Apoyo Organizacional la más valorada con una media de 3,94, lo que significa que existe un mediano acuerdo esta abarca aspectos tales como protocolos, normas y sistemas de comunicación de las organizaciones para el trabajo de sus empleados. Por su parte la dimensión menos valorada es Apoyo manejo tecnológico con una media de 2,90, que se

relaciona con la cantidad y calidad de los equipos tecnológicos necesarios para desempeñarse en el teletrabajo.

No se observaron diferencias significativas para las dimensiones de la escala (todos los valores  $p > 0.28$ ). Además, no hubo diferencias en las medias de los grupos agrupados por género para la suma total del cuestionario ( $t(68) = -.18, p = 0.85$ ).

### **Cuestionario de Conflicto Trabajo-Familia**

*Tabla n°11 Análisis descriptivo según tipo de conflicto*

Conflicto	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>DS</i>
Familia-Trabajo	70	2,16	9	45	0,76
Trabajo-Familia	70	2,7	9	45	0,86

En la tabla se observa que la media para el conflicto familia-trabajo es de 2,16, en una escala de 1 a 5, lo que se interpreta como que la muestra reporta que “Casi Nunca” se da Conflicto Familia-Trabajo, mientras que el Conflicto Trabajo-Familia es de 2,7, que es el tipo de conflicto más predominante, lo que representa que “A veces” existe conflicto entre estas dos esferas.

**Tabla n°12** Estadísticos descriptivos por dimensiones de Conflicto Trabajo-Familia y Familia-Trabajo.

	<i>Dimensión</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>DS</i>
Conflicto Familia-Trabajo	Tiempo	70	1,97	0,95
	Estrés	70	2,19	0,92
	Comportamiento	70	2,30	0,95
Conflicto Trabajo-Familia	Tiempo	70	2,96	1,09
	Estrés	70	3,00	1,13
	Comportamiento	70	2,15	0,93

En la tabla se observa la distribución promedio para las dimensiones de cada tipo de conflicto. La dimensión Conflicto Trabajo-Familia basada en el Estrés presentó la media más alta (3,00) lo que indica que la muestra reporta tener este tipo de conflicto a veces, mientras que la media más baja (1,97) fue para la dimensión Conflicto Familia-Trabajo basado en el tiempo, lo que se interpreta como que la muestra casi nunca presenta este tipo de conflicto.

No se observaron diferencias significativas para las dimensiones de la escala (todos los valores  $p > 0.18$ ). Además, no hubo diferencias en las medias de los grupos agrupados por género para la suma total del cuestionario ( $t(68) = -0.62, p = 0.53$ ).

## Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)

*Tabla n°13 Media global de Carga Mental.*

Variable	N	Mín.	Max	Media	DS
Carga Mental	70	47	88	3,55	0,44

En la tabla se observa que la variable de carga mental obtuvo una valoración global promedio de 3,55., en una escala de 5 puntos, lo que se interpreta como que la muestra presenta un nivel medianamente alto de carga mental.

*Tabla n°14 Estadísticos descriptivos sobre las dimensiones del cuestionario ESCAM.*

Dimensión	N	Mín.	Max	Media	DS
Demandas cognitivas y complejidad de la tarea	70	12	25	4,03	0,62
Características de la tarea	70	7	25	3,43	0,82
Organización temporal	70	5	14	3,15	0,67
Ritmo de trabajo	70	4	15	3,12	0,77

Consecuencias para la salud	70	5	20	3,71	0,85
-----------------------------	----	---	----	------	------

---

En la tabla se observa la distribución promedio para las dimensiones de carga mental. La dimensión demandas cognitivas y complejidad de la tarea presentó la media más alta (4,03), es decir la muestra reporta que el esfuerzo mental que supone el desempeño del puesto de trabajo, la complejidad y cantidad de tareas es alto. Por su parte, la dimensión ritmo de trabajo fue la que presentó la media más baja (3,12), es decir la muestra reporta que la organización y planificación del tiempo de trabajo y la probabilidad de cometer errores son aspectos que les provocan un nivel de carga mental medio.

En la única dimensión que se encontró una diferencia significativa en términos estadísticos entre géneros fue en la de demandas cognitivas y complejidad de la tarea, donde los participantes del género femenino tuvieron una media menor ( $M=19.73$ ,  $SE=.47$ ) que los participantes de género masculino ( $M=21.44$ ,  $SE=.42$ ,  $t(68) = -2.03$ ,  $p=.04$ ). En el resto de subdimensiones no se observaron diferencias significativas (todos los valores  $p > .50$ ). Además, no hubo diferencias en las medias de los grupos agrupados por género para la suma total del cuestionario ( $t(68) = -0.82$ ,  $p=0.41$ ).

### **Cuestionario de Identificación de Emociones Positivas y Negativas**

Respecto a haber experimentado un suceso desagradable que haya sido muy fuerte para ellos en los últimos seis meses, 31 personas (44,29%) respondieron que no y 39 personas (55,71%) respondieron que sí.

A los participantes que afirmaron haber experimentado un suceso desagradable se les consultó con un ítem que permitía la selección múltiple, cuál había sido este suceso. ocho personas (17,9%) reportan que han sufrido la muerte de algún familiar, siete personas (15,7%) mencionan dificultad económica, cuatro mencionan inestabilidad laboral (8,8%), tres mencionan accidente (6,6%), tres mencionan pelea de pareja (6,6%) y una persona menciona asalto (2,2%). 19 participantes (42,2%) mencionaron que el suceso desagradable se enmarca en una categoría distinta a las mencionadas anteriormente, las que por finalidad del estudio fueron categorizadas en cinco grupos adicionales, dentro de estas cinco personas indican sobrecarga laboral (11,1%), cinco personas indican enfermedades (11,1%), tres personas indican conflictos laborales (6,6%), tres personas indican estrés (6,6%), y tres personas indican problemas familiares (6,6%).

Con relación a la pregunta tres en que se solicitaba a los participantes mencionar una situación que los haya hecho sentir estresados, 36 personas (46,8%) afirman que la situación tiene relación con el contexto laboral, 21 personas (27,3%) afirman que se relaciona con el contexto familia, 14 personas (18,2%) indican que tiene que ver con situaciones vinculadas a la salud, cinco personas (6,4%) afirman que la situación tiene relación con las medidas de confinamiento provocadas por la pandemia y una persona (1,3%) afirma que se relaciona con dificultades económicas.

En una escala del 1 al 10 la muestra promedió 8,5 (DS=0,19) al consultar qué tan estresados se sintieron. Las emociones asociadas a esta situación estresante, tanto positivas como negativas presentan un promedio global similar tal como se observa en la Tabla 10. De las emociones negativas, aquellas que se percibieron mayormente desagradables fueron ansiedad (M= 3,6), tristeza (M=2,87) y temor (M=2,88). Por otra parte, las emociones



positivas que se percibieron mayormente relevantes fueron amor (M=2,61), gratitud (M=2,40) y esperanza (M=2,34).

**Tabla n°15** *Media de intensidad para emociones positivas y negativas*

Emociones	N	Mín.	Max	Media	DS
Positivas	70	7	26	2,2	0,84
Negativas	70	10	29	2,21	0,47

En la tabla se observan las medias de una escala de 4 puntos, que evalúa la intensidad de las emociones, obteniéndose que las emociones positivas tienen una media de 2,2 es decir, fueron poco intensas, y a su vez, las emociones negativas también son puntuadas como poco intensas con una valoración media de 2,21.

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas para las puntuaciones de emociones positivas ( $t(68) = .78, p = .43$ ) ni emociones negativas ( $t(68) = 1.07, p = .28$ ) según género.

### **Análisis Correlacional**

Al realizar el análisis correlacional se encontró que existe una correlación significativa entre las variables Satisfacción con el Teletrabajo y la dimensión Conflicto Familia-Trabajo la que fue baja y negativa con un valor de  $r = -0.382, p = 0.001$ . A su vez, la

correlación de la variable Teletrabajo y la dimensión Conflicto Trabajo-Familia fue significativa, baja y negativa con un valor  $r = -0,367$   $p = 0.002$ .

La correlación de la variable Satisfacción con el Teletrabajo y la variable Carga mental fue baja, negativa y no significativa con un valor  $r = -0.232$   $p = 0.053$ .

Respecto a la correlación de las variable Carga Mental y la dimensión Conflicto Familia-Trabajo fue baja, positiva y significativa con un valor  $r = 0.297$   $p = 0.013$ . Por su parte, la correlación de las variables Carga Mental y la dimensión Conflicto Trabajo-Familia fue baja, positiva y significativa con un valor  $r = 0.315$   $p = 0.008$ .

En la correlación de las variables Carga Mental y la dimensión Emociones Negativas se encontró una correlación baja, positiva y no significativa con un valor de  $r = 0.309$   $p = 0.083$ .

Por último, en la correlación realizada a la dimensión de Emociones Negativas y la dimensión de Conflicto Trabajo-Familia se obtuvo una correlación baja, positiva y significativa con un valor  $r = 0,373$   $p = 0.001$ .

## Análisis de prueba T para muestras independientes

**Tabla 16.** Diferencias por género en el Cuestionario de Conflicto Trabajo-Familia (CTF).

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencias de medias	Error tip. De la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencias	
									Inferior	Superior
Trabajo-Familia	Se han asumido varianzas iguales			.068	68	.946	.14530	2,12873	-4,10252	4,39312
	No se han asumido varianzas iguales	1.139	.290	.065	27.080	.949	.14530	2,24605	-4,46258	4,75318
Familia-Trabajo	Se han asumido varianzas iguales			-1.337	68	.186	-2,48932	1,86196	-6,20479	1,22616
	No se han asumido varianzas iguales	.194	.661	-1.334	29.502	.192	-2,48932	1,86625	-6,30341	1,32578

Por medio del análisis realizado mediante la prueba T para muestras independientes en la que se ha asumido igualdad de varianzas ( $F= 1,139$ ;  $p> 0,05$ ), es posible señalar que no existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel de Conflicto Trabajo-Familia entre hombres y mujeres ( $t(68) = 0,068$ ;  $p> 0,05$ ).

Por medio del análisis realizado mediante la prueba T para muestras independientes en la que se ha asumido igualdad de varianzas ( $F= 0,194$ ;  $p> 0,05$ ), se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas entre el nivel de Conflicto Familia-Trabajo entre mujeres y hombres ( $t(68) = -1,337$ ;  $p> 0,05$ ).

**Tabla 17.** *Diferencias por género respecto a las dimensiones del Cuestionario Conflicto Trabajo-Familia (CTF).*

Variable	Dimensión	Género	N	Media	DS
Conflicto Trabajo-Familia	Trabajo-Familia	Femenino	52	2,71	7,55722
		Masculino	18	2,69	8,42828
	Familia-Trabajo	Femenino	52	2,08	6,80062
		Masculino	18	2,36	6,8325

Al comparar por género la variable Conflicto Trabajo-Familia, en su dimensión Trabajo-Familia se puede observar que las mujeres presentan una media de 2,71 (DE= 7,56) en tanto que los hombres obtienen una media de 2,69 (DE=8,43), es decir ambos grupos reportan que a veces el trabajo interfiere en la familia.

Respecto a la dimensión Familia-Trabajo la comparación por género señala que las mujeres presentan una media de 2,08 (DE= 6,80) en tanto que los hombres obtienen una media de 2,36 (DE=6,83), es decir ambos grupos reportan que la familia casi nunca interfiere en su trabajo.

## **Discusión**

En relación a la primera hipótesis planteada por el presente informe, la que aludía a la existencia de una relación significativa entre la Satisfacción con el Teletrabajo y las dos dimensiones del cuestionario C.T.F, se pudo corroborar la existencia de una correlación significativa de carácter baja y negativa en la dimensión Conflicto Trabajo-Familia en la muestra. Esto indica que a mayores niveles de Satisfacción con el Teletrabajo la muestra presenta menores niveles de Conflicto Trabajo-Familia, lo que coincide con lo expuesto por Lampert y Poblete (2018) quienes destacan que el teletrabajo puede afectar positivamente el balance entre la familia y el trabajo, debido a la disminución en tiempos de viaje y a la autonomía que ofrece esta modalidad de trabajo para organizar, de acuerdo a necesidades individuales, el manejo del trabajo y el tiempo. Estudios similares previos a la pandemia señalaban que una de las grandes razones para optar esta modalidad de trabajo era la necesidad de conciliar el trabajo y la familia, siendo mayoritariamente las mujeres quienes buscaban este beneficio.

En el caso del presente informe, si bien se encontró la existencia de una correlación, esta fue baja, lo que puede deberse al proceso forzado mediante el cual se implementó esta modalidad lo que no permite obtener los máximos beneficios del teletrabajo en materia de conciliación trabajo familia. Las investigaciones en esta materia indican que la correlación de ambas variables podría aumentar considerablemente si esta modalidad de trabajo se implementara de forma óptima, lo que incluiría capacitar tecnológicamente tanto a los empleados como a los empleadores, adoptando nuevos canales de comunicación organizacional y cambiando la forma de evaluación del desempeño hacia parámetros objetivos de rendimiento y asesorándose por las mutualidades en materia de higiene y seguridad laboral.

Lo anterior debe ir de la mano con políticas de estado que regulen la manera en que se implementa el teletrabajo, dentro de las que se encuentra el establecimiento de condiciones laborales las que debiesen considerar flexibilidad en relación a horarios y ubicación, además de promover esta modalidad capacitando y nivelando a los trabajadores. Esto último cobra relevancia ya que los resultados obtenidos indican que la variable que obtuvo menor media en el cuestionario de Satisfacción con el Teletrabajo fue la de Apoyo Tecnológico, es decir la muestra consideró que las herramientas facilitadas por la organización en este ámbito no han sido suficientes para realizar el teletrabajo, lo que por un lado impide que los trabajadores obtengan los beneficios de esta modalidad dentro de los que se encuentra la conciliación trabajo-familia (Álvarez, 2020).

Respecto a la dimensión de Conflicto Familia-Trabajo también se pudo corroborar la hipótesis puesto que existe una correlación significativa, baja y negativa entre las variables, esto indica que el Conflicto familia-trabajo se puede ver disminuido por los niveles de Satisfacción con el teletrabajo, lo que podría deberse a que los tiempos logran ser mejor aprovechados debido a la disminución de los tiempos de traslado, además el horario de trabajo se puede flexibilizar haciéndolo más compatible con los requerimientos familiares. Pese a que se encontró una correlación esta fue baja lo que puede deberse fundamentalmente a que el teletrabajo no ha sido implementado de la forma más óptima posible y a su vez, la pandemia obligó el cierre de jardines infantiles y escuelas por lo que, mientras las personas debían adecuarse a esta nueva forma de trabajo al mismo tiempo debían conocer y adoptar nuevas rutinas familiares tales como la tele educación, por lo que todos estos cambios repentinos dificultan la maximización de beneficios asociados a la Conciliación Familia-Trabajo (OCDE, 2020).

Informes realizados en un contexto previo a la pandemia reportaban que el trabajo presencial pone más barreras para la incorporación de la mujer al rubro del trabajo pues estas deben optar por trabajos más precarios para poder emplear el resto del día a las labores domésticas y de cuidado, lo que las lleva a desempeñarse en medias jornadas, en sectores que se caracterizan por la inseguridad laboral, bajos salarios y faltas de garantía laborales (Lampert y Poblete, 2018). En base a esto, el teletrabajo implementado en un contexto de mayor estabilidad global se presenta como una buena opción para compatibilizar el rol familiar y laboral permitiendo que las mujeres se incorporen a trabajos decentes tal como lo menciona la Organización Internacional del Trabajo (2020).

Además, la mayor presencia en el hogar puede favorecer una distribución más equitativa de las responsabilidades del hogar, la crianza y el cuidado de la familia (Santillán, 2020; Gaethe, 2020). Esto se dará siempre y cuando las medidas de conciliación familia-trabajo tengan un enfoque de género que potencie la corresponsabilidad familiar (Gómez-Urrutia y Jiménez-Figueroa, 2019). Lograr medidas con enfoque de género son relevantes a nivel país y a nivel de la muestra pues el 70% del personal del rubro de salud son mujeres y dentro de la muestra un 74.3% son mujeres.

La segunda hipótesis que guio esta investigación afirmaba que existía una relación significativa y negativa entre la Satisfacción con el Teletrabajo y el nivel de Carga Mental que presentaban los funcionarios del servicio de salud pública.

Mediante pruebas de correlación se obtuvo que la relación que había no era significativa, lo que en base a la literatura revisada puede deberse a que, si bien los funcionarios ya no asistían de manera presencial a su lugar de trabajo, tampoco se encontraban desempeñando sus labores vía teletrabajo pues como lo informan diversas investigaciones, el

rubro de la salud es uno de los que presenta menor compatibilidad para ser llevado a cabo vía remota, por lo que en muchos casos el concepto teletrabajo podría no aplicar a las características de su tarea (Perticará y Tejada, 2020). Adicionalmente, debido a las particularidades de la muestra, la que estaba compuesta por trabajadores de diversos estamentos, es factible que ciertos grupos puedan haber realizado funciones vía teletrabajo mientras que otros no, lo que pudo haber afectado las mediciones del cuestionario de Satisfacción con el Teletrabajo.

Debido a la dificultad de implementar esta modalidad para los trabajadores del rubro de salud de manera improvisada y en un breve periodo de tiempo, puede que a la fecha de aplicación de los cuestionarios el teletrabajo aún fuese una modalidad implementada de forma parcial y difusa (Perticará y Tejada, 2020).

En relación a la tercera hipótesis que aludía a la correlación de las variable Carga Mental y el Conflicto Trabajo Familia, en ambas dimensiones se encontró una correlación baja, positiva y significativa, dando la dimensión de Conflicto Familia-Trabajo un valor  $r=0.297$   $p=0.013$  y la dimensión Conflicto Trabajo-Familia un valor  $r=0.315$   $p=0.008$ . Estos resultados se explican debido a las adaptaciones que han sufrido ambas esferas vitales debido a los cambios en el contexto a causa de la COVID-19. Los principales cambios que han afectado el interior de los hogares han sido generados en primer lugar por tener que trasladar el trabajo al hogar y tener que tomar diversas medidas para continuar con la educación de los hijos de forma remota, lo que a su vez es dificultado por las medidas de aislamiento que han disminuido considerablemente las redes de apoyo con que se contaba previamente para hacer frente a las diversas demandas laborales, familiares y personales (Jorquera y Herrera, 2020). Las nuevas condiciones a las que se ha visto enfrentada la población ha traído consigo una



serie de nuevas demandas las que pueden generar un aumento de la carga mental pues estas pueden sobrepasar los recursos personales para hacer frente a los nuevos desafíos (INSHT, 2002).

Sumado a esto, el teletrabajo es una modalidad de trabajo flexible, lo que inevitablemente implica niveles de incertidumbre a los que las personas no acostumbraban a lidiar, aumentando aún más su carga mental. En relación a esto, los resultados que se obtuvieron en la variable de Carga Mental indican que la dimensión de demandas cognitivas y complejidad de la tarea obtuvo la media más alta, mientras que la menor fue organización temporal. Esto se podría deber a que la pandemia ha obligado a que las personas tengan que adaptarse a nuevas formas de llevar a cabo sus responsabilidades, lo que a su vez les ha significado aprender nuevas formas de llevar a cabo sus tareas y modificar sus tiempos de trabajo pudiendo llevar a los trabajadores a estar hiperconectados (Ceballo-Vásquez *et al.*, 2016).

La cuarta hipótesis afirmaba que existía una relación significativa y positiva entre el nivel de Carga Mental y la dimensión de Emociones negativas en funcionarios de salud pública.

Mediante pruebas de correlación se obtuvo que la relación existente no era significativa lo que en base a la literatura revisada puede deberse a que la Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo es un instrumento de tipo likert en el cual se miden actitudes y el grado de acuerdo o desacuerdo de la persona con una afirmación planteada, mientras que el Cuestionario de Identificación de Emociones positivas y negativas es de carácter mixto combinando preguntas de tipo likert, preguntas abiertas, preguntas dicotómicas, selección única y selección múltiple. Estas diferencias limitan la realización de análisis estadísticos

tales como las correlaciones, siendo más apropiado un análisis cualitativo al momento de analizar ciertos ítems, lo que puede haber contribuido a que mediante análisis de correlaciones no se encontrara relación entre las variables de Carga Mental y la dimensión de emociones negativas lo que impidió que se pudiese analizar la riqueza del discurso que la muestra presentó en la pregunta de tipo cualitativa (Rolo *et al.*, 2009 ; Ceballos-Vásquez *et al.*, 2016 ; Vega *et al.*, 2012). Pese a lo anterior y a que no era uno de los objetivos de esta investigación de igual forma se categorizaron las respuestas dadas en preguntas de tipo cualitativa obteniendo que la situación estresante mencionada se relaciona con estresores propios del contexto laboral, siendo mencionado por un 46,8% de la muestra.

En cuanto a la última hipótesis que hacía alusión a la existencia de diferencias significativas entre mujeres y hombres respecto al Conflicto Trabajo-Familia. Respecto a la dimensión Familia-Trabajo la comparación por género indica que tanto mujeres (2,08) como hombres (2,36) señalan que las responsabilidades familiares a veces interfieren en las responsabilidades laborales, no existiendo una diferencia significativa en respuesta de estos.

Al comparar por género la dimensión Trabajo-Familia la comparación por género indica que mujeres (2,71) y hombres (2,69) señalan que las responsabilidades laborales casi nunca interfieren en las responsabilidades familiares, siendo estas diferencias no significativas estadísticamente.

En base a la bibliografía estudiada es posible plantear que las diferencias no significativas entre hombres y mujeres se deben a que históricamente las mujeres han sido quienes han asumido la mayoría de las responsabilidades familiares y del hogar, por lo que estas han desarrollado un umbral más alto a la hora de percibir la existencia de conflicto, pues estas actividades son consideradas esperables de acuerdo al rol de género femenino mientras

que al hombre se le relega el rol de proveedor y fuente de sustento económico dejando en segundo plano los quehaceres vinculados a la familia (OCDE, 2020 ; OIT, 2020). Sin embargo, el contexto de la pandemia y la obligatoriedad de permanecer en el hogar ha forzado a los hombres a involucrarse en mayor medida en las responsabilidades familiares lo que podría llevarlos a percibir mayores niveles de Conflicto entre ambas áreas vitales durante el último tiempo. Si bien puede existir un mayor involucramiento junto a una mayor percepción Conflicto Trabajo-Familia, las labores desempeñadas por lo hombres aún no logran equiparar las tareas desempeñadas por las mujeres tal como lo reportan estudios internacionales llevados a cabo por la OCDE en que se plantea que incluso la pandemia pudo haber profundizado algunas desigualdades de género (2020). En consecuencia, a lo antes mencionado es que se explica que los niveles que reportan tanto hombres como mujeres respecto al Conflicto Trabajo-Familia no sean significativamente distintos, pues los umbrales de percepción de conflicto no son los mismos para ambos géneros.

Las medidas de confinamiento para controlar la crisis sanitaria obligaron a la mayoría de la población a permanecer en sus hogares aumentando considerablemente las horas de convivencia de los miembros de la familia lo que dio paso a conocer de manera más profunda las dinámicas familiares y a darse cuenta de que se hace necesario modificar los roles de género y las desigualdades vinculadas a estos.

En línea a esto cobra relevancia el concepto de corresponsabilidad que las responsabilidades familiares deben distribuirse de forma equitativa entre los miembros de la familia, independiente de su sexo sobre la base de igualdad de deberes y derechos (OIT, 2013). Esto implica el llevar a cabo una redistribución de responsabilidades lo que debe ser

acordado por el grupo familiar pero también debe ser promovido por las organizaciones y políticas públicas.

En instituciones como los servicios de salud públicos, caracterizados por una alta feminización de los recursos humanos, se hace relevante el implementar medidas que faciliten la Conciliación Trabajo-Familia y que a su vez incluyan un enfoque de género que abra paso hacia una agenda organizacional y pública de corresponsabilidad familiar.

## Conclusión

El objetivo de la presente investigación fue describir la relación entre Teletrabajo, Conciliación Trabajo-Familia, Carga Mental y Emociones en funcionarios pertenecientes a un servicio de salud pública, tales como secretarías regionales ministeriales de la mujer y la equidad de género.

Según los datos recabados, es posible señalar que efectivamente existe una relación entre las variables, tomando como contexto principal el teletrabajo, pues si bien no existen medidas previas que específicamente hayan sido tomadas en la población de este estudio, si se cuenta con investigaciones recientes que reportan y dan conocer el impacto que ha tenido esta nueva modalidad de trabajo en distintos ámbitos de la vida. Sumado a lo anterior, el cambio no se limita sólo a esta modalidad, sino que se enmarca en un contexto histórico de pandemia que requiere de investigaciones más profundas, para conocer su real impacto.

Dentro de las fortalezas de este estudio se debe mencionar que se trata de variables contingentes y pertinentes que se dan en un contexto que aún se encuentra en pleno desarrollo y que podría prolongarse en el tiempo, lo que a su vez proporciona datos actuales respecto al contexto de pandemia. Por otra parte, el hecho de que sean cuatro variables las que se estudian y que cada una cuenta con características y dimensiones propias hace que el análisis se vea enriquecido, pues se logra una visión desde diversos focos. Además, esta investigación proporciona datos locales respecto a instituciones públicas, las que debido al actual contexto se han visto sobrepasadas.

Cabe destacar que la presente investigación contribuye a visibilizar tanto las brechas de género que se presentan a nivel nacional como las tendencias mundiales respecto a la temática. Por otra parte, la obtención de datos actuales permite determinar cursos de acción

para atenuar el posible retroceso que se dará en cuanto a las brechas de género existentes en nuestro país.

Es necesario mencionar que este estudio presentó limitaciones en el diseño metodológico, ya que al ser de carácter cuantitativo, correlacional y descriptivo sólo se limita a describir el estado de las variables e identificar la existencia de relación entre ellas, pero sin abarcar las causalidades, lo que limita tanto la información factible de analizar cómo los resultados que se pueden obtener respecto a la temática. Respecto a los instrumentos, se debe tener en cuenta que estos reportan datos sobre las percepciones individuales de la muestra, lo que indica que corresponden a datos subjetivos. Es por eso que si se desea profundizar en la materia se sugiere que en estudios futuros se incorporen metodologías cualitativas que permitan abordar en mayor profundidad los fenómenos organizacionales en conjunto a datos objetivos como cantidad de horas, frecuencia, tiempos, entre otros, además de incorporar un muestreo probabilístico estratificado para asegurar la representatividad de la muestra.

Por otra parte, es relevante mencionar que probablemente los instrumentos no logran mostrar todos los cambios que han surgido durante el último tiempo, como la migración forzada a la modalidad de teletrabajo, cambios sociales tales como los movimientos feministas y variaciones respecto a las conformaciones familiares, las que pueden implicar cambios en la conciliación trabajo familia, por ejemplo parejas sin hijos por elección, familias que conviven con adultos mayores, parejas convivientes, parejas cuya prioridad es el desarrollo profesional o personas solteras, tal como lo sugiere Greenhouse y Powell (2017).

Como se mencionó previamente, una de las características de la población abarcada, en este caso, el servicio de salud público, es que es una institución altamente feminizada, por lo que cobra mayor relevancia el implementar políticas y medidas que apunten a disminuir las brechas de género y fomentar la equidad junto a la corresponsabilidad familiar, medidas que

posteriormente podrían ser implementadas y replicadas en distintas instituciones públicas, lo que podría dar pie a generar una agenda organizacional y pública de corresponsabilidad familiar.

En cuanto a lo anterior se debe destacar que si bien ninguna organización se encontraba preparada para hacer frente a las dificultades que impone una pandemia, es necesario adoptar una mirada desde la psicología positiva que lleve a una gestión organizacional sistemática, planificada y proactiva enfocada en conocer, fortalecer y potenciar los recursos propios que le permitieron a la institución hacer frente a un contexto imprevisto lo que contribuirá a potenciar la salud de los empleados y permita generar una organización saludable y resiliente.

A modo de sugerencia sería relevante otorgar mayor flexibilidad y autonomía para que los colaboradores puedan organizar su jornada laboral fijando metas en base a objetivos y privilegiando horarios de mayor rendimiento.

## Referencias

- Alegre, E., Carceller-Maicas, N., Cela, X., Martínez-Hernández, Á. y Evangelidou, S. (2020). Emociones y relaciones en tiempos de la COVID-19: Una etnografía digital en tiempos de crisis. *Cuadernos de Campo*, 29, 204-215.
- Álvarez, P. (2020). *Teletrabajo y conciliación de trabajo y familia: equidad de género*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. [https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/29103/1/BCN\\_\\_Tel\\_etrabajo\\_enfoque\\_de\\_genero\\_edicion\\_GW\\_1\\_.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/29103/1/BCN__Tel_etrabajo_enfoque_de_genero_edicion_GW_1_.pdf)
- Amado, B., Gómez, K y Linares, M. (2020). Estimación de Carga Mental de Trabajo Generada por Home Office Durante la Cuarentena. *Academia Journals*.
- Andrade, M., Campo, D., Díaz, V., Flórez, D., Mayorca, L., Ortiz, M., Ramírez, S, Ruiz, C., Santos, S., Santofinío, A. y Yosa, P. (2020). *Descripción de las características psicológicas relacionadas con la salud mental en la situación de emergencia de salud pública originada por el COVID-19* [tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio UCC. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/20073>
- Arteaga, M. y Russo, M. (2020). *Estrés en los trabajadores de la salud del distrito 10D01 durante la implementación del teletrabajo en medio de la pandemia COVID-19* [tesis de maestría, Universidad Internacional SEK]. Repositorio Internacional SEK. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3981>



- Astrês, M. y Alves de Alencar, A. (2020). Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud en la primera línea de la pandemia de COVID-19. *Revista Cuidarte*, 11(2).
- Barbosa, A., García, E., Peña, H. y Medina, J. (2020). *Factores de riesgo generadores de estrés laboral en trabajadores de la Armada Nacional durante la emergencia por COVID-19* [tesis de pregrado, Politécnico Grancolombiano]. Repositorio Institucional PoliGran. <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2035>
- Bedregal, P. y Aguirre, A. (2020). *El impacto de la pandemia de COVID-19 en la salud mental de los trabajadores en los servicios de salud*. ONU Mujeres. [http://www.saludpublica.uchile.cl/documentos/primer-informe-the-covid-19-health-care-workers-study\\_167313\\_0\\_2431.pdf](http://www.saludpublica.uchile.cl/documentos/primer-informe-the-covid-19-health-care-workers-study_167313_0_2431.pdf)
- Bettinsoli, M. & Napier, J. (2020). Mental Health Conditions of Italian Healthcare Professionals during the COVID-19 Disease Outbreak. *Applied Psychology: Health and well-being*, 12.
- Bosch, M., Riumalló, M. y Urzúa, M. (2020). *Corresponsabilidad y teletrabajo: Consejos para las familias y las empresas*. ESE Business School. [https://www.esec.cl/esec/site/artic/20200415/asocfile/20200415124000/\\_4\\_guia\\_corresponsabilidad\\_y\\_teletrabajo.pdf](https://www.esec.cl/esec/site/artic/20200415/asocfile/20200415124000/_4_guia_corresponsabilidad_y_teletrabajo.pdf)
- Bravo, D. y Castillo, E. (2020). *Estudio Longitudinal Empleo COVID-19: Datos de empleo en tiempo real*. Centro UC de Encuestas y Estudios

Longitudinales.<https://www.uc.cl/site/efs/files/11854/presentacion-estudio-longitudinal-empleo-covid19-noviembre2020.pdf>

Bravo-Gómez, B. y Oviedo-Gutiérrez, A. (2020). Estrés emocional debido al aislamiento social por la pandemia COVID-19 en padres de familias vulnerables. *Polo del Conocimiento*, 49(5), 579-591.

Bustamante, M., Maldonado, A., García, J., Hernández, J., Trillo, V. y Quintana, N. (2015). Evaluación de carga mental de trabajo en profesionales de enfermería del turno vespertino de un hospital público de Ciudad Juárez, Chihuahua. *Cultura Científica y Tecnológica*, 56(1), 208-215.

Caminos, J. (2020). Algunos interrogantes surgidos a raíz del teletrabajo producto de la pandemia COVID-19. *Revista De Estudio De Derecho Laboral Y Derecho Procesal Laboral*, (2), 59-70.

Carlson, D., Kacmar, M. & Williams, L. (2000). Construction and validation of a multidimensional measure of work–family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249–276.

Carvajal, C., Del Río, B y Fuentealba, G. (2020). *Investigación documental asociada al impacto del teletrabajo en la sociedad chilena* [tesis de pregrado, Universidad Santo Tomás]. Repositorio Institucional UST.

Ceballos-Vásquez, P. Rolo-González, G., Hernández-Fernaud, E., Díaz-Cabrera, D., Paravic-Klijn, T., Burgos-Moreno, M. y Barriga, O. (2016). Validación de la Escala Subjetiva

de Carga mental de trabajo (ESCAM) en profesionales de la salud de Chile. *Universitas Psychologicas*, 15(1), 261-270.

Cerda, R., Dominguez, C., Lafortune, J., Muñoz, N. y Reyes, J. (2020). *Empleo femenino y COVID-19: diagnóstico y propuestas* (Reporte n°130). Centro de Políticas Públicas UC. [https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/45777/N%C2%B0%20130\\_Empleo%20femenino.pdf?sequence=1](https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/45777/N%C2%B0%20130_Empleo%20femenino.pdf?sequence=1)

Chung, G., Chan, X., Lanier, P. & Wong, P. (2020 [En prensa]). Associations Between Work-Family Balance, Parenting Stress, and Marital Conflicts During COVID-19 Pandemic in Singapore. *Open Science Framework*.

Cifuentes, P. (2020). *Conciliación trabajo-familia en el contexto de crisis sanitaria COVID-19. Medidas normativas en la experiencia comparada*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. [https://www.bcn.cl/asesoriatecnicaparlamentaria/detalle\\_documento.html?id=7589](https://www.bcn.cl/asesoriatecnicaparlamentaria/detalle_documento.html?id=7589)

Díaz, D., Hernández, E. y Rolo, G. (2012). *Carga Mental de Trabajo*. Editorial Síntesis.

Energici, M., Rojas, S., Schongut, N. y Alarcón, S. (2020). *Cuidar, Estudios sobre tiempos, formas y espacios de cuidado en casa durante la pandemia* (Reporte n° 1). Universidad Alberto Hurtado. <https://psicologia.uahurtado.cl/wp-content/uploads/2020/07/PRESENTACION-ESTUDIO-CUIDAR-CON-LOGOS.pdf>

- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2020). *Living, Working and COVID-19*. Eurofound. [https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_publication/field\\_ef\\_document/ef20059en.pdf](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef20059en.pdf)
- Felstead, A. & Henseke, G. (2017). Assessing the growth of remote working and its consequences for effort, well-being and work-life balance. *New Technology, Work and Employment*, 20(10).
- Fofanaa, N., Latif, F., Sarfraz, S., Bilal, B., Bashir, M. & Komal, B. (2020). Fear and agony of the pandemic leading to stress and mental illness: An emerging crisis in the novel coronavirus (COVID-19) outbreak. *Psychiatry Research*, 291.
- Frone, M. (2003). Work-Family Balance. En J.C. Quick & L.E. Tetrick (Eds.). *Handbook of occupational health psychology* (143-162). Washington D.C. American Psychological Association.
- Gaete, R. (2018). Conciliación trabajo-familia y Responsabilidad Social Universitaria: Experiencias de mujeres en cargos directivos en universidades chilenas. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 12(1), 81-100.
- Gaethe, C. (2020). *Percepción social de las condiciones laborales del teletrabajo ante la COVID-19: El caso de mujeres trabajadoras con doble presencia en la ciudad de Quito-Ecuador* [tesis de pregrado, Universidad Internacional SEK]. Repositorio Internacional SEK. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3848>

- Gálvez, A. (2020). Mujeres y teletrabajo: más allá de la conciliación de la vida laboral y personal. *Oikonomics, Revista de economía, empresa y sociedad*, 13.
- García-Iglesias, J., Gómez-Salgado, J., Martín-Pereira, J., Fagundo-Rivera, J., Ayuso-Murillo, D., Martínez-Riera, J. y Ruiz-Frutos, C. (2020). Impacto del SARS COV 2 (COVID-19) en la salud mental de los profesionales sanitarios: una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 94.
- Gómez, C. (2020). *El teletrabajo, un estudio comparado* (Reporte n°70). Instituto Belisario Domínguez, Senado de la República.  
<http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/handle/123456789/501>
- Gómez, O. y Calleja, N. (2016). Regulación emocional: definición, red nomológica y medición. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, 8(1), 96-117.
- Gómez-Urrutia y Jiménez-Figueroa (2019). Género y trabajo: hacia una agenda nacional de equilibrio trabajo-familia en Chile. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, 79(1), 1-24.
- Greenhouse, J. & Beutell, N. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2002). *La carga mental de trabajo*. Ministerio de trabajo y asuntos sociales.  
<https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37#:~:text=CONCEPTO%20DE%20CARGA%20MENTAL,->

Como%20ya%20hemos&text=Conjunto%20de%20requerimientos%20mentales%2C  
%20cognitivos,necesario%20para%20desarrollar%20el%20trabajo

Jiménez, A., Bravo, C. y Toledo, B. (2020). Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile. *Revista de Investigación Psicológica*, 23, 63-79.

Jiménez, A., Concha, M. y Zúñiga, R. (2012). Conflicto trabajo-familia, autoeficacia parental y estilos parentales percibidos en padres y madres de la ciudad de Talca, Chile. *Acta colombiana de psicología*, 15(1), 57-65.

Jorquera, R. y Herrera, F. (2020). Salud mental en funcionarios de una universidad chilena: desafíos en el contexto de la COVID-19. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14(2).

Kleinberg, B., Van der Vegt, I. & Mozes, M. (2020). Measuring Emotions in the COVID-19 Real World Worry Dataset. *ArXiv Preprint*.

Lai, J., Ma, S., Wang, Y., Cai, Z., Hu, J., Wei, N., Wu, J., Du, H., Chen, T., Li, R., Tan, H., Kang, L., Yao, L., Huang, M., Wang, H., Wang, G., Liu, Z. & Hu, S. (2020). Factors associated with mental health outcomes among health care workers exposed to Coronavirus disease 2019. *JAMA Network Open*, 3(3).

Lampert, M y Poblete, M. (2018). *Efectos positivos y negativos del teletrabajo sobre la salud*.

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.

[https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/26041/1/BCN\\_Efectos\\_del\\_teletrabajo\\_sobre\\_la\\_salud\\_FINAL.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/26041/1/BCN_Efectos_del_teletrabajo_sobre_la_salud_FINAL.pdf)

Lazarus, R. (1991). Progress on a Cognitive-Motivational-Relational theory of emotion. *American Psychologist*, 46(8), 819-834.

McLaren, H., Rosalind, K., Nga, K. & Damayanthi, K. (2020). COVID-19 and Women's Triple Burden: Vignettes from Sri Lanka, Malaysia, Vietnam and Australia. *Social Sciences*, 9(87).

Medina, A. *et al.* (2020). Teletrabajo en condiciones de COVID-19. Ventajas, retos y recomendaciones. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 21(3), 59-63.

Melamed, A. (2016). Las teorías de las emociones y su relación con la cognición: Un análisis desde la filosofía de la mente. *Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales*, 49, 13-38.

Méndez, L. y Sánchez, G. (2020). *COVID y disparidades de género en cuidados en la primera infancia*. Universidad de la República Uruguay. <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/24649>

Moyano, E. y Jiménez, A. (2008). Factores laborales de equilibrio trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Revista UNIVERSUM*, 23(1), 116-113.

Organización Internacional del Trabajo (2011). *Conciliación del trabajo y de la vida familiar* (312ª reunión). Organización Internacional del Trabajo.

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/-relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_163643.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/-relconf/documents/meetingdocument/wcms_163643.pdf)

Organización Internacional del Trabajo (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella - Una guía práctica*. OIT.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)

Organización Internacional del Trabajo (2020). *Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de la COVID-19*.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2020). *Women at the core of the fight against COVID-19 crisis*. OECD Publishing.  
<https://doi.org/10.1787/5b0fd8cd-en>

Ortega, J. (2020). Por una cultura de teletrabajo emocionalmente positivo e integralmente saludable. *Revista científica electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento*, 20(1).

Ossa, C. Jimenez, A y Gómez, V (2020 [Manuscrito en preparación]). Adaptación y validación de un Instrumento para medir el Teletrabajo en Tiempos de Pandemia.

Palomino-Oré, C. y Huarcaya-Victoria, J. (2020). Trastornos por estrés debido a la cuarentena durante la pandemia por la COVID-19. *Horizonte Médico*, 20(4).



- Peiró, J. y Soler, A. (2020). *El impulso al teletrabajo durante el COVID-19 y los retos que plantea*. Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas IvieLAB. <https://umivale.es/dam/web-corporativa/Documentos-prevenci-n-y-salud/11.Covid19IvieExpress.El-impulso-al-teletrabajo-durante-el-COVID-19-y-los-retos-que-planteaf.pdf>
- Pérez, M., Gómez, J. y Dieguez, R. (2020). Características clínico-epidemiológicas de la COVID-19. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(2).
- Perticará, M. y Tejada, M. (2020). Sobre vulnerabilidad y teletrabajo durante la pandemia. *Observatorio Económico*, 144(2).
- Pinto, J. y Barra, E. (2015). Conflicto trabajo-familia y bienestar psicológico en trabajadores de empresas industriales de Chile
- Powell, G. N., Greenhaus, J. H., Jaskiewicz, P., Combs, J. G., Balkin, D. B., & Shanine, K. K. (2018). Family science and the work–family interface: An interview with Gary Powell and Jeffrey Greenhaus. *Human Resource Management Review*, 28(2018), 98-102.
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (2010). *Desarrollo humano en Chile. Género: Los desafíos de la igualdad*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. <https://www.ocac.cl/wp-content/uploads/2015/01/ONU-MUJERES-2010-G%C3%A9nero-los-desaf%C3%ADos-de-la-igualdad.pdf>

- Ramos, J. y Gómez, A. (2020). *¿Por qué los retos de la conciliación en tiempos de COVID-19 son todavía mayores para las mujeres?* Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas IvieLAB. [https://www.ivie.es/wp-content/uploads/2020/06/16.Covid19\\_IvieExpress\\_Por-qu%C3%A9-los-retos-de-la-concilacion-en-tiempos.pdf](https://www.ivie.es/wp-content/uploads/2020/06/16.Covid19_IvieExpress_Por-qu%C3%A9-los-retos-de-la-concilacion-en-tiempos.pdf)
- Ramos, V., Ramos-Galarza, C. y Tejera, E. (2020). Teletrabajo en tiempos de COVID-19. *Revista Interamericana de Psicología*, 54(3), 1-29.
- Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española* (23ª ed.). Real Academia Española.
- Ríos-González C. & Palacios J. (2020 [En prensa]). Symptoms of anxiety and depression during the outbreak of COVID-19 in Paraguay. *SciELO Preprints 2020*.
- Riquelme, E., Rojas, A. y Jiménez, A. (2012). Equilibrio trabajo-familia, apoyo familiar, autoeficacia parental y funcionamiento familiar percibidos por funcionarios públicos de Chile. *Trabajo y sociedad*, 18, 203-215.
- Rolo, G., Díaz, D. y Hernández, E. (2009). Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM). *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 25(1), 29-37.
- Saban, M. y Barone, C. (2020). *100 días COVID tareas de cuidado y productividad*. Consejo económico y social de la ciudad de Buenos Aires. <http://www.bdigital.cesba.gob.ar/handle/123456789/467>

- Samaniego, A., Urzúa, A., Buenahora, M. y Vera-Villarroel, P. (2020). Sintomatología asociada a trastornos de salud mental en trabajadores sanitarios en Paraguay: Efecto COVID-19. *Revista Interamericana de Psicología*, 54(1), 1-19.
- Santander, X. y Tordesilla, C. (2005). *Salud mental en trabajadores de atención primaria*. [tesis de pregrado, Universidad Academia de Humanismo Cristiano]. Repositorio Institucional UAHC. <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1457/TTRASO%20141.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santillán, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica*, 9(2).
- Serrano-Martínez, C. (2020). Impacto emocional y crianza de menores de cuatro años durante el COVID-19. *Perifèria, Revista de Recerca i Formació en Antropologia*, 25(2), 74-87.
- Torres, R. (2020). *Evaluación de la fatiga laboral por teletrabajo del personal docente de la unidad educativa Carlos Freile Zaldumbide ante la emergencia sanitaria del COVID-19 Tabacundo, Ecuador 2020* [tesis de pregrado, Universidad Internacional SEK]. Repositorio Internacional SEK. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3855>
- Urzúa, A., Samaniego, A., Caqueo-Urizar, A., Zapata, A. y Irrazaval, M. (2020). Salud mental en trabajadores de la salud durante la pandemia por COVID-19 en Chile. *Revista médica de Chile*, 148, 1121-1127.

- Urzúa, A., Vera-Villarroel, P., Caqueo-Úrizar, A. y Polanco-Carrasco, R. (2020). La psicología en la prevención y manejo del COVID-19. Aportes desde la evidencia inicial. *Terapia Psicológica*, 38(1), 103–118.
- Vásquez, L. (2020). *Ansiedad, depresión y estrés en trabajadores del Hospital Cayetano Heredia durante la pandemia de COVID-19 durante el año 2020* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49971>
- Vega, Z., Muñoz, S., Berra, E., Nava, C., y Gómez-Escobar, G. (2012). Identificación de emociones desde el modelo de Lazarus y Folkman: Propuesta del cuestionario de estrés, emociones y afrontamiento (CEEAA). *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 15(3), 1051- 1073.
- Venegas, C. y Leyva, A. (2020). La fatiga y la carga mental en los teletrabajadores: a propósito del distanciamiento social. *Revista Española de Salud Pública*, 94.
- Vera-Villarroel, P. (2020). Psicología y COVID-19: Un análisis desde los procesos psicológicos básicos. *Panamerican Journal of Neuropsychology*, 14(1).
- Villareal, L. (2019). *Diseño de un manual para la implementación del teletrabajo en la gobernación de Tolima* [tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/13345>

## Anexos

### Anexo 1. Descripción sociodemográfica de la muestra

**Tabla 1** Estado civil declarado por los participantes

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje (%)
Casado/a	26	37,1
En pareja	15	21,4
Separado/a	4	5,7
Soltero/a	25	35,7
Total	70	100,0

**Tabla 2** Estamento al que pertenecen los participantes

Estamento	Frecuencia	Porcentaje (%)
Administrativo	4	5,7
Auxiliar	1	1,4
Directivo	1	1,4
Profesional	52	74,3
Técnico	12	17,1
Total	70	100,0

**Tabla 3** Tipo de contrato que poseen los participantes

Tipo de contrato	Frecuencia	Porcentaje (%)
A contrata	46	65,7
Honorario	5	7,1
Planta	19	27,1
Total	70	100,0

**Anexo 2.** Escala de Percepción de Teletrabajo

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones respecto a la percepción y condiciones del teletrabajo. Solicitamos indique en qué medida se aplica cada afirmación a su situación en particular, considerando lo siguiente:

- 1: No aplica
- 2: Completo desacuerdo
- 3: Mediano desacuerdo
- 4: Mediano acuerdo
- 5: Completo acuerdo

		No aplica	Completo desacuerdo	Mediano desacuerdo	Mediano acuerdo	Completo acuerdo
1.-	Puedo organizar bien el tiempo entre las tareas de teletrabajo y mi familia					
2.-	Las demandas de mi trabajo son adecuadas y no me siento sobrecargado/da					
3.-	Cuando necesito asesoramiento profesional sobre un tema de mi trabajo tengo a quien recurrir					
4.-	Mi jefe o supervisor confía y me da la libertad de organizar mi modo de trabajo					
5.-	Considero que cuento con las competencias personales específicas para trabajar bajo esta modalidad					
6.-	Dispongo de un espacio con luz suficiente para el teletrabajo					
7.-	Considero que el tiempo libre del que dispongo es adecuado					

8.-	Alcanzo a terminar mi trabajo dentro de las horas normales de la jornada laboral que tengo					
9.-	Dispongo de tiempo y espacios de contacto y colaboración con mis colegas					
10.-	Tengo la oportunidad de desarrollar mis propias habilidades en mi trabajo					
11.-	Tuve capacitación o entrenamiento que me han preparado para utilizar equipos tecnológicos y software					
12.-	Dispongo de un espacio de ruido controlado para realizar mis tareas de teletrabajo					
13.-	Siento que dedico el tiempo adecuado a mi familia					
14.-	Tengo maneras de demostrar mi avance en las tareas que realizo, sin necesidad de que mi jefe/supervisor me monitoree					
15.-	Tengo contacto directo y adecuado con mi jefe(a)/supervisor(a) cuando lo requiero					
16.-	Puedo organizar y hacer mi trabajo en los horarios que me parecen más adecuados					
17.-	Tengo la capacidad de saber si estoy haciendo un buen trabajo					
18.-	Dispongo de espacios privados o propios para realizar mis tareas de teletrabajo					
19.-	Dispongo del tiempo adecuado para satisfacer mis necesidades básicas como comer, dormir y aseo personal					
20.-	Mi jefe(a)/supervisor(a) reconoce que mi trabajo está siendo ejecutado y que se han logrado los objetivos					
21.-	Tengo momentos para conversar con mis colegas sobre mi trabajo y la modalidad de teletrabajo					
22.-	Logro gestionar mi tiempo para cubrir todas mis responsabilidades					
23.-	Recibí capacitación especializada que me habilitó para desarrollar mi trabajo bajo esta modalidad					



24.-	El lugar que utilizo, permite aislarme de las actividades del hogar					
25.-	En general estoy contento/a de poder trabajar en casa					
26.-	Tengo indicadores de gestión o metas de resultados en mi trabajo					
27.-	Siento que ha sido beneficioso para mí como funcionario/a esta modalidad de teletrabajo					
28.-	Mi jefe(a)/supervisor(a) confía en mi trabajo y no está monitoreando constantemente mi trabajo					
29.-	Recibí equipamiento de mi organización que me habilitó para desarrollar mi trabajo en esta modalidad					
30.-	En general, me he sentido satisfecho/a por trabajar en los espacios de mi vida cotidiana					
31.-	Tengo procedimientos claros y justos para determinar los resultados de mi trabajo					
32.-	Generalmente cuento con una actitud de apoyo de mi jefe/a o supervisor/a					
33.-	Tengo claridad de mi rol y de lo que se espera de mi trabajo					
34.-	Cuento con las condiciones tecnológicas suficientes para realizar mi trabajo					
35.-	Generalmente cuento con una actitud de apoyo de mis compañeros/as de trabajo					
36.-	El mobiliario disponible presenta condiciones ergonómicas que facilitan mi desempeño					

### Anexo 3. Cuestionario de Conflicto Trabajo-Familia (CTF)

A continuación, se enumeran distintas formas en las que la vida laboral interfiere en la vida familiar. Por favor, indique el grado en que ha experimentado cada uno de estos problemas (marque la opción de la escala más adecuada en su caso).

1: Nunca

2: Casi Nunca

3: A veces

4: Casi Siempre

5: Siempre

		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1.-	Mi trabajo me aparta de mis actividades familiares más de lo que desearía					
2.-	El tiempo que dedico a mi trabajo impide mi participación igualitaria en responsabilidades y actividades del hogar					
3.-	He de perderme actividades familiares debido al tiempo que debo dedicar a las responsabilidades laborales					
4.-	El tiempo que dedico a las responsabilidades familiares suele interferir con mis responsabilidades laborales					
5.-	El tiempo que paso con mi familia a menudo me impide dedicar tiempo a las actividades laborales que serían útiles para mi carrera					
6.-	He de perderme actividades laborales debido a la cantidad de tiempo que dedico a las responsabilidades familiares					
7.-	Cuando llego a casa del trabajo, a menudo estoy demasiado cansado/da como para participar en responsabilidades o actividades familiares					
8.-	A menudo estoy tan emocionalmente agotado/da cuando llego del trabajo					

	que me impide contribuir en mi familia					
9.-	Debido a todas las presiones en el trabajo, cuando llego a casa del trabajo estoy demasiado estresado/da para hacer cosas que me divierten					
10.-	Debido al estrés del hogar, a menudo estoy preocupado/da por mi familia en el trabajo					
11.-	Debido a que las responsabilidades me estresan a menudo, tardo mucho en concentrarme en mi trabajo.					
12.-	La tensión y ansiedad de mi vida familiar a menudo debilita mi capacidad para hacer mi trabajo					
13.-	Las estrategias de conducta que utilizo en mi trabajo no son oportunas para resolver problemas en casa					
14.-	Las conductas que son efectivas y necesarias en mi trabajo serían contraproducentes en casa					
15.-	Las tareas que realizo que me hacen ser efectivo/va en el trabajo no me ayudan a ser buen padre (madre)/ esposo (esposa)					
16.-	La conducta que desarrollo en casa no parecen ser eficaces en el trabajo					
17.-	Las estrategias de conducta que utilizo en casa no son oportunas para resolver problemas laborales					
18.-	Las conductas que son efectivas y necesarias en mi hogar serían contraproducentes en el trabajo					

**Anexo 4.** Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)

		Muy Bajo	2	3	4	Muy Alto
1.-	El grado de complejidad de la información que debo utilizar en mi trabajo es					
2.-	La cantidad de memorización de información y material que requiere mi trabajo es					
3.-	El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es					
4.-	Habitualmente en mi puesto de trabajo el número de decisiones que debo tomar es					
5.-	El nivel de ambigüedad de las decisiones a tomar en mi trabajo es					
6.-	El número de interrupciones (llamadas telefónicas, atender público, otros compañeros solicitando información, etc.) durante la realización de mi trabajo es					
7.-	La cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos es					
8.-	El nivel de esfuerzo mental necesario para evitar los errores en mi trabajo es					
9.-	El cansancio que me produce mi trabajo es					
10.-	Las tareas que realizo en mi trabajo requieren una alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido de fondo					
11.-	Es posible variar mi ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo de mi sección "departamento/unidad/centro"					
12.-	Además de las pausas reglamentarias el trabajo me permite hacer alguna pausa cuando lo necesito					
13.-	En mi trabajo, tengo que hacer más de una tarea a la vez					
14.-	En mi trabajo, puedo cometer algún error sin que incida en forma crítica sobre los resultados del trabajo					
15.-	Al final de la jornada de trabajo me siento agotado					
16.-	Me siento agotado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo					
17.-	Tengo dificultades para relajarme después del trabajo					
18.-	El tiempo del que dispongo para tomar las decisiones exigidas por mi trabajo es					

19.-	El tiempo del que dispongo para realizar mi trabajo es					
20.-	El tiempo asignado a cada una de las tareas que realizo es					

**Anexo 5.** Cuestionario de Identificación de Emociones Positivas y Negativas – adaptado  
(ESCAM)

1. ¿Ha experimentado en los últimos 6 meses un suceso desagradable que haya sido muy fuerte para usted?

Sí \_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. Si respondió sí ¿Cuál ha sido el suceso?

\_\_\_ Asalto

\_\_\_ Muerte de algún familiar

\_\_\_ Accidente

\_\_\_ Pelea de pareja

\_\_\_ Inestabilidad laboral

\_\_\_ Dificultad económica

\_\_\_ Otro

3. A continuación le pedimos nos describa una situación estresante para Ud. y lo que experimentó alrededor de ella, así como una serie de preguntas para conocer cómo se sintió en dicha situación. No existen respuestas buenas o malas; los datos que nos proporciones son confidenciales y la información que nos aporte es muy valiosa.

Escribe una situación en la que te hayas sentido estresado(a)

---

---

---

4. ¿Del 1 al 10 que tan estresado te sentiste?

Nada estresado 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Muy estresado

5. ¿Hace cuánto tiempo fue?

1) Hace unos días 2) hace una semana 3) hace un mes 4) hace un año o más

6. ¿Qué hizo ante dicha situación?

---

---

---

A continuación, se presentan distintas emociones que pudo haber experimentado en torno a la situación mencionada anteriormente. Indique la intensidad de dicha emoción en una escala de

1 a 4, siendo:

1: Nada

2: Poco

3: Moderado

4: Mucho

7.	Ira	1	2	3	4
8.	Felicidad	1	2	3	4
9.	Orgullo	1	2	3	4
10.	Ansiedad	1	2	3	4
11.	Alivio	1	2	3	4
12.	Temor	1	2	3	4
13.	Esperanza	1	2	3	4
14.	Culpa	1	2	3	4
15.	Amor	1	2	3	4
16.	Vergüenza	1	2	3	4
17.	Gratitud	1	2	3	4
18.	Tristeza	1	2	3	4
19.	Envidia	1	2	3	4
20.	Compasión	1	2	3	4
21.	Celos	1	2	3	4

22. ¿Cuánto tiempo duró la emoción que tuvo mayor intensidad?

1) Pocos minutos

2) una hora

3) varias horas

4) un día o más



23. ¿Esperabas que ocurriera este evento estresante?

Sí\_\_\_No \_\_\_\_\_

24. ¿Cuándo sucedió el evento estuvo relacionado con tus metas, necesidades o deseos y esto te ayudó u obstaculizó para seguir tus planes y lograr tus metas?

1) Si influyó y obstaculizo

2) Si influyó y ayudó

3) No influyó ni obstaculizo

4) No influyó ni ayudo

25. ¿Quién piensas que fue el responsable del evento en primer lugar? marca uno de los siguientes

\_\_\_Yo

\_\_\_Amigos cercanos

\_\_\_Parientes cercanos

\_\_\_Compañeros

\_\_\_Extraños

\_\_\_Figuras de autoridad

\_\_\_Fuerzas naturales

\_\_\_Fuerzas sobrenaturales

\_\_\_Suerte

\_\_\_Destino

\_\_\_Ninguno de los anteriores

26. ¿Cómo evaluarías las acciones que realizó para enfrentar el evento y sus consecuencias?

a) pienso que no era necesaria ninguna acción

b) creo que pude a actuar diferente y cambiar las consecuencias

c) creo que pude escapar de la situación o evitar las consecuencias negativas

d) creo que no pasó nada importante e intente pensar en algo más

e) creo que yo mismo pude controlar y dominar el evento y sus consecuencias

## Anexo 6. Documento de aprobación de proyecto



Servicio de Salud Maule  
Comité Ético Científico

### DOCUMENTO DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

#### Título del estudio:

**“Teletrabajo, Conciliación Trabajo-Familia y Carga Mental en Trabajadores/as del Servicio de Salud del Maule”**

**Investigador principal: Andrés Jiménez Figueroa**

**Co- Investigadores: Verónica Gómez Urrutia, Carlos Ossa Cornejo**

**Lugar de realización: Servicio de Salud Maule**

#### Documentos recibidos:

1. Protocolo del estudio.
2. Formulario de consentimiento informado.
3. Curriculum investigador principal y co- investigadores.
4. Certificado de investigadora Verónica Gómez sobre conocimiento y respeto a la normativa que regula la investigación en seres humanos.

#### Documentos revisados y aprobados por el Comité:

1. Protocolo del estudio.
2. Formulario de consentimiento informado.

#### Criterios de evaluación:

- Se trata de un estudio descriptivo sin riesgos para los participantes.
- El consentimiento informado explicita la correcta información al participante y garantiza que su participación es voluntaria.
- Los investigadores tienen las competencias y experiencia acordes con la investigación a realizar.
- El protocolo cumple con criterios éticos y con la normativa vigente.
- El manejo de los datos personales será utilizando procedimientos que aseguren el anonimato y la confidencial.

#### Aprobación

Este proyecto ha sido **aprobado** con fecha 6 de agosto de 2020 por el Comité Ético Científico del Servicio de Salud Maule.

#### Integrantes del Comité Ético Científico del Servicio de Salud Maule:

Bella Blanco Garcés, Médico, Presidenta CEC S.S. Maule

Gladys Castillo Rocha, Psicóloga, Vice presidenta

Nicolás Ochoa Muñoz, Matrón

Natalia González Cifuentes, Abogada

Ximena Wolf, Química Farmacéutica



**Dra. Bella Blanco Garcés**

**Presidenta del Comité Ético Científico**

**Servicio de Salud Maule**



Talca, agosto de 2020.

## **Anexo 7.** Consentimiento de participación

**Título del Proyecto:** Estudio de Teletrabajo, Conciliación Trabajo-Familia y Carga Mental en Trabajadores/as del servicio de Salud del Maule

**Instituciones Responsables:** Universidad Autónoma - Universidad de Talca - Universidad del Biobío.

Estimado Colaborador(a):

El propósito de este documento es entregarle toda la información necesaria para que Ud. pueda decidir libremente si desea participar en el estudio “Teletrabajo, Conciliación Trabajo-Familia y Carga Mental en Trabajadores/as del servicio de Salud del Maule” que a continuación se describe en forma resumida. Recuerde que al marcar “Acepto” en el formulario web, Ud. acepta tomar parte en este estudio.

### **¿Cuál es el objetivo del proyecto?**

Nos interesa conocer sus percepciones sobre el teletrabajo en el contexto de la pandemia, y cómo ha afectado su experiencia laboral y las posibilidades de conciliar trabajo y familia.

### **¿Qué vamos a hacer?**

Le pedimos que responda una encuesta en línea. Esta encuesta es voluntaria, anónima y tomará aproximadamente 30-40 minutos de su tiempo. Toda la información que nos entregue será estrictamente confidencial.

### **¿Qué beneficios tiene esta investigación?**

Aunque esta investigación no tiene compensación monetaria o de otro tipo para Ud., esperamos que nos ayude a entender cómo la pandemia ha afectado la experiencia laboral de las personas, lo cual permitirá hacer recomendaciones para reducir sus impactos negativos.

Esperamos que esta información sea divulgada a través de publicaciones en revistas y jornadas científicas, siempre de manera anónima y sin incluir ningún antecedente que permita identificarle a Ud. o a la organización para la cual trabaja.

**¿Existe algún riesgo para mí?**

No. Si Ud. no desea participar o responder alguna pregunta, ello ni implicará ninguna consecuencia negativa para Ud.

**¿Hay algún costo para mí?**

No, sólo el tiempo que Ud. pueda darnos.

**¿Seré compensado/a monetariamente por mi tiempo?**

No, por lo cual agradecemos su buena disposición a colaborar con nosotros.

**¿Qué sucederá con la información que entregue?**

La información que Ud. nos entregue será procesada por el equipo de investigación y entregada su organización, de manera agregada y anónima, en un Informe Ejecutivo. También esperamos que publicaciones científicas puedan derivarse de este estudio. Después de cinco años, todos los datos serán eliminados.

**¿Con quién puedo contactarme si tengo dudas?**

Ud. puede contactarse con cualquiera de los investigadores responsables: Dr. Andrés Jiménez (anjimenez@utalca.cl); Dra. Verónica Gómez Urrutia (vgomezu@uautonoma.cl), Carlos Ossa (cossa@ubiobio.cl) o las estudiantes memoristas: Valentina Jerez (mjerez16@alumnos.utalca.cl), Susana Silva (ssilva16@alumnos.utalca.cl) si tuviera alguna duda o quisiera conocer los resultados de esta investigación. También puede comunicarse con el Comité Ético del Servicio de Salud del Maule, [eticacientifico@ssmaule.cl](mailto:eticacientifico@ssmaule.cl)

Desde ya muchas gracias por su colaboración

Yo, mayor de edad, consiento en participar en la investigación descrita en este documento y autorizo se realicen el (los) procedimiento(s) requerido(s) por el proyecto de investigación descrito arriba, exclusivamente para los fines señalados en este documento.

Accedo a participar de la investigación

Sí \_\_\_ No \_\_\_\_\_

**Anexo 8.** Afiche de sensibilización para la muestra



## Te invitamos a participar del estudio sobre

**Teletrabajo, Conciliación  
Trabajo-Familia, Carga Mental y  
Emociones**

Respondiendo una encuesta en el  
siguiente link

<https://forms.gle/hnZ73w9q7YqhBbBx7>





## Anexo 9. Pruebas de normalidad

**Tabla 4.** Prueba de normalidad Kolmogorov-smirnov

Variable	Dimensión	Estadístico	gl	Sig.
Teletrabajo		.113	70	.027
Conflicto Trabajo-Familia	Trabajo-Familia	.068	70	.200
	Familia-Trabajo	.124	70	.010
Carga Mental		.099	70	.086
Emociones	Positivas	.100	70	.082
	Negativas	.118	70	.018

## **Anexo 10. Descripción sociodemográfica respecto a hijos**

**Tabla 5. Presencia de hijos**

Presencia de hijos	Frecuencia	Porcentaje (%)
No tiene	17	24,3
Tiene	53	75,7
Total	70	100,0

**Tabla 6. Cantidad de hijos**

Número de hijo/as	Frecuencia	Porcentaje (%)
No tiene hijos	17	24,3
1 hijo	16	22,9
2 hijos	22	31,4
3 hijos	12	17,1
4 hijos	2	2,9
5 hijos	1	1,4
Total	70	100,0