



Universidad de Talca  
Facultad de Psicología



# **Incidencia del Teletrabajo en la Conciliación Trabajo-Familia y la Regulación Emocional en funcionarios públicos en contexto de Pandemia**

Memoria para optar al título de psicóloga con mención clínica

**Autor:**

Javiera Andrea Urbina Córdova

**Profesor guía:**

Andrés Eduardo Jiménez Figueroa

Talca  
Julio 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

## **Agradecimiento**

A mi familia por el apoyo incondicional que me han brindado durante todo este proceso, especialmente a mi padre y hermanos, quienes han hecho posible que hoy esté aquí.

A mis amigas que han hecho de mi experiencia universitaria un recuerdo inolvidable.

A mi profesor guía por la disposición y la paciencia.

Gracias.

## Resumen

Este estudio tuvo como objetivo principal describir la relación del teletrabajo, la autorregulación emocional y la conciliación trabajo-familia en el contexto de pandemia a 159 funcionarios/as de una organización pública de la región del Maule que se encontraban realizando sus funciones desde jornadas de teletrabajo parciales, se les administró el Cuestionario de Dificultades de Regulación Emocional (DERS-E)” (Hervás y Jódar, 2008), “Cuestionario de Conflicto Trabajo Familia CTF/CTF” (Carlson, Kacnar y Williams, 2000) y “Cuestionario Percepción y Condiciones de Teletrabajo” (Ossa, Jiménez y Gómez, 2020).

Se observa una relación estadísticamente significativa entre las tres variables, de lo que se desprende que los trabajadores que tiene un rango bajo en relación a la dificultad en la regulación emocional resuelven de manera efectiva el conflicto trabajo-familia y tienen una mejor percepción de las condiciones de teletrabajo; por el contrario una mayor dificultad en la regulación emocional podría generar mayor conflicto en la conciliación trabajo-familia y una percepción menos óptima de las condiciones generadas en contextos de teletrabajo. Del mismo modo, una mejor percepción de las condiciones de trabajo existiría una menor predisposición al conflicto trabajo-familia. Además, no se encontró una diferencia significativa en cuanto a género.

Se concluye que los funcionarios/as tiene las herramientas necesarias a nivel emocional para sobrellevar el conflicto trabajo-familia en contexto de teletrabajo. Se recomienda para futuras investigaciones aumentar la muestra y considerar organizaciones de públicas y privadas.

**Palabras claves:** Teletrabajo, Conciliación Trabajo-familia, Regulación Emocional, Crisis sanitaria.

## Índice

Agradecimiento	2
Resumen	3
Introducción	5
Objetivos	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos	18
Hipótesis	19
Metodología	20
Resultados	25
Discusión	30
Referencias	34
Anexos	40

## **Introducción**

El trabajo es una parte importante en la vida de las personas, ya que ocupa un gran espacio y tiempo debido a que buena parte de estas desarrollan alguna actividad laboral buscando suplir desde necesidades básicas a más elevadas (Alves, Cirera y Guliani, 2013). Teniendo en cuenta esto, no podemos dejar de considerar que gran parte de la existencia de la personas transcurre desempeñando alguna labor dentro de una organización, por lo que este espacio repercute sobre las personas, las familias, las comunidades e incide directamente en la calidad de vida, la salud y el bienestar psicológico, el cual al verse afectado de manera negativa puede llegar a generar algunas patologías profesionales que pueden provocar disfunciones a nivel de la organización como lo son el absentismo y la eficiencia en el desempeño (Blanch, 1996).

Es por lo anterior, que es necesario un ambiente saludable en las organizaciones, entendiendo estas como aquellas que gozan de un estado de bienestar en función de sus factores estructurales y relacionales tanto interna como externamente, concibiendo a la organización como un sistema; monitoreando permanentemente el entorno y sus condiciones internas evaluando su impacto en los trabajadores, y a su vez el impacto de éstos para la organización (Grueso-Hinestroza y Rey-Sarmiento, 2013).

Producto de la gran cantidad de tiempo que la persona le dedica al trabajo se puede considerar que existe una relación directa entre trabajo y salud mental, por lo que las condiciones de trabajo son claves en el desarrollo saludable de la persona, pudiendo llegar a ser un factor de riesgo psicopatológico, donde al aumentar el estrés hasta un nivel patológico en el ambiente laboral podría proclamar el desarrollo de diferentes trastornos mentales o ser

un desencadenante o agravante de trastornos como la depresión y la ansiedad; mientras que un ambiente laboral satisfactorio contribuye a dar sentido a la persona, mejorando su salud, autoestima, relaciones sociales y estatus socioeconómico (Mur de VÍu y Maqueda, 2011).

En este sentido la Psicología Organizacional ha expandido el foco de su investigación a temas cada vez más complejos, pasando de estudios de relaciones directas a investigaciones de segunda generación incluyendo dimensiones con la capacidad de moderar a otras y de este modo entender la relación entre trabajo y salud para llegar a desarrollar organizaciones saludables y tener las herramientas que potencien la calidad de vida laboral (Salessi y Omar, 2017). Algunas de las variables estudiadas en las investigaciones de segunda generación son: la regulación emocional, la conciliación trabajo-familia y el impacto del teletrabajo.

El estudio de estas variables es importante debido a su incidencia la una sobre la otra, sobre todo en el contexto actual de Pandemia, donde se ha forzado la implementación de la modalidad del teletrabajo. En el caso de Chile esta modalidad no se encontraba regulada, por lo que no existían normativas ni protocolos asociados al resguardo de los trabajadores en el desempeño de sus funciones desde el hogar. Es por esto que durante el año 2020 se hizo necesario desarrollar una serie de modificaciones que permitiera el funcionamiento de las organizaciones desde el teletrabajo, delimitando como se lleva a cabo y cuales son los derechos y deberes tanto de los trabajadores como del empleador. De este modo cobra relevancia el estudio de estas variables, puesto que implican cambios en la organización del trabajo, lo que conllevan nuevas demandas y necesidades, así como propios riesgos de salud que repercuten en las personas a nivel emocional y familiar (Cifre, 2002).

## **Marco Teórico**

### **Teletrabajo**

El concepto de teletrabajo se desarrolló por el estadounidense Jack Nilles en 1973, quien lo definió como “aquella forma de enviar el trabajo al trabajador, en lugar de enviar al trabajador al trabajo” (López, Pérez-Simón, Naghma-Ngwessitchou y Vásquez, 2014).

Desde la definición dada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se desprenden dos aseveraciones, la primera es que es una forma de trabajo en la cual este se realiza desde una ubicación alejada de una oficina central; y la segunda, que es permitida por la nueva Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), permitiendo al trabajador desarrollar sus funciones en su domicilio o lugares establecidos ajenos al empleador (Cataño y Gómez, 2014).

El teletrabajo es una forma de organización, realización o modalidad de trabajo que tiene tres características: existe una relación contractual entre el empleador y el teletrabajador, el trabajador desempeña su labor en un lugar diferente a las instalaciones destinadas por el empleador, y el medio indispensable para su ejecución son las TIC (Gareca, Verdugo, Briones y Vera, 2007).

El teletrabajo ocurre cuando trabajadores asalariados realizan todo o parte de sus labores fuera del sitio habitual, en este caso alguna intermediación dispuesta por el empleador, normalmente este se realiza desde el hogar del trabajador, utilizando TIC (CIDEC, 2000). Osio (2010) señala que el trabajador debe contar con ciertos atributos personales para realizar el teletrabajo, tales como la proactividad en la realización de tareas; disciplina para el cumplimiento de las actividades laborales y extralaborales; creatividad para el desarrollo de



las actividades sin caer en la monotonía que puede provocar el no compartir con otros compañeros de trabajo, así como para innovar mediante el trabajo personal; compromiso con el cumplimiento del trabajo; organización del espacio; constancia para el logro de objetivos; responsabilidad con el cumplimiento de actividades; motivación para realizar el trabajo; receptividad para aceptar críticas y comentarios sobre su desempeño en el trabajo; iniciativa para poder ser creativo o resolver problemas; ética personal y profesional; honradez; confidencialidad en sus relaciones laborales; competencias tecnológicas; y manejo del internet.

Según López, et.al. (2014) el teletrabajo trae consigo beneficios como una mayor autonomía, potenciando los recursos individuales del trabajador mejorando su autoestima; mejor relación familia-trabajo, satisfacción laboral y una mejor relación trabajador-supervisor, además de la posibilidad de inclusión de discapacitados, personas mayores y mujeres con carga familiar.

Por otra parte, Montalvo (2006) señala que las ventajas del teletrabajo tendrían relación con la flexibilidad, autonomía, movilidad, productividad, mayor espacio para la vida familiar, menores dificultades de convivencia con colegas, entre otros. Mientras que según Di Martino (2004) las desventajas del teletrabajo están asociadas a la sensación de aislamiento por falta socialización con colegas, falta de identidad laboral, conflictos de confidencialidad, sensación de inseguridad laboral, sedentarismo, entre otros.

Alonso y Cifre (2002) mencionan como ventajas del teletrabajo el aumento de oportunidades de trabajo, mayor flexibilidad laboral, reducción de desplazamientos, reducción de estrés, compatibilidad de trabajo-familia, entre otros. A su vez, las desventajas

para estos autores estarían relacionadas con la ergonomía, entendiendo este concepto como el espacio destinado para trabajar cumpla con las condiciones para que la persona realizar el trabajo; problemas relacionados con los horarios, es decir trabajar muy poco o en exceso; que los horarios laborales no concuerden con los biorritmos naturales, como lo son los horarios de sueño, de actividad e ingesta de comida; problemas en relación al atuendo, como permanecer en pijama todo el día sin diferenciar atuendos entre las tareas domésticas y el trabajo; distractores potenciales, como familiares, celular, enfermos, etc.; problemas relacionados a la desigualdad, como el doble rol asociado a la mujer en cuanto a labores del hogar.

Según Gareca, et.al. (2007) el teletrabajo es una práctica usual para actividades como el call center o telecentros comunitarios, sin embargo, la regulación del teletrabajo ha sido una práctica delimitada con respecto a los derechos y deberes de cada una de las partes involucradas.

En el caso de Chile, el “teletrabajo es entendido como una forma flexible de organización que consiste en el desempeño de este, fuera del espacio habitual del trabajo, durante una parte importante del horario laboral, pudiendo realizarse a tiempo parcial o completo”, existiendo desde el año 2001 diversas normativas que amparan las labores realizadas por los teletrabajadores (Osio 2010).

Sin embargo, la contingencia sanitaria que se está dando en Chile desde que se detectó el primer caso de Covid-19 el 03 de marzo del año 2020 en la región del Maule ha llevado al país a tomar una serie de medidas para mitigar los riesgos de contagio y el impacto que esto conlleva, como lo son el lavado constante de manos, limpieza, distanciamiento social o físico,

confinamiento, etc (Arteaga, 2020). En este mismo sentido, las organizaciones no se han visto exentas de estas medidas, por lo que actividades cotidianas como el trabajo presencial se ha modificado dando paso a la implementación del teletrabajo como medida de resguardo que permita continuar con las funciones desempeñadas y que a la vez no exponga al contagio a los trabajadores.

Para efectos de esta investigación, se debe tener en cuenta el marco de la declaración de cuarentena a nivel país en marzo del año 2020 donde se estableció la Ley 21.220 con el objetivo de definir aspectos relacionados con la jornada laboral, ubicación del trabajador y resguardos pertinentes, de modo que las organizaciones fueron obligadas a adaptar esta modalidad de trabajo como protección y garantía para los trabajadores. Esta nueva ley busca regular el teletrabajo, definiéndolo como: “Se denominará teletrabajo si los servicios son prestados mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones o si tales servicios deben reportarse mediante estos medios”, asimismo, en esta nueva regulación se establece que “las partes deberán determinar el lugar donde el trabajador prestará los servicios, que podrá ser el domicilio del trabajador u otro sitio determinado, no se considerará trabajo a distancia o teletrabajo si el trabajador presta servicios en lugares designados y habilitados por el empleador, aun cuando se encuentren ubicados fuera de las dependencias de la empresa” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2020).

### **Regulación emocional**

Groos en el año 2010 señala que la regulación emocional puede ser entendida como el conjunto de procesos mediante los cuales las personas controlan las emociones que

experimentan y como las expresan (Salessi y Omar, 2017). Estos procesos se dirigen a modificar los sentimientos que están a la base de las emociones y se pueden dividir en la actuación superficial: son los aspectos explícitos de la respuesta emocional, es decir, las expresiones faciales, el uso del lenguaje facial y corporal en un intento por fingir una emoción; y la actuación profunda: son los aspectos subjetivos y experienciales destinados para evocar una emoción genuina (Salessi y Omar, 2017). Estos mismos autores señalan que las emociones adaptan el estilo cognitivo a las diferentes demandas situacionales, de este modo facilitan la toma de decisiones y prepararían a la persona para dar respuestas motoras rápidas. Además, tienen una importante función en flexibilizar patrones de comportamiento social, ya que son estas las que brindan información acerca de las intenciones de otros, dando información de si algo es bueno o malo (Kelther y Haidt, 1999). Para poder disponer de los recursos que aportan las emociones es necesario desarrollar habilidades emocionales, de no ser así, las emociones pueden suponer un desgaste para las personas convirtiéndose en disfuncionales y desadaptativas cuando la ausencia de estrategias emocionales proporcionan intentos fallidos de control emocional provocando descontrol de emociones como la tristeza, la ira o el miedo, excediendo la comprensión del individuo llegando a formar círculos viciosos que pueden afectar el funcionamiento social y psicológico de la persona (Hervás, 2011).

Otra definición que encontramos de regulación emocional aplicable al contexto laboral es la que da Thomson (1994), quien la define como el conjunto de procesos externos e internos responsables de valorar y alterar la intensidad y características en el tiempo de las reacciones emocionales, con el propósito de alcanzar metas personales.

En Salessi y Omar (2017) podemos encontrar que la regulación emocional es definida como el conjunto de una serie de procesos que las personas utilizan para influir sobre las propias emociones y en como las expresan con posterioridad. Estos autores concluyen que a pesar de las variadas definiciones que se pueden encontrar en relación a este constructo, la regulación emocional permitiría modular la respuesta emocional hacia la consecución de un objetivo determinado.

Por su parte Gratz y Roemer (2004) señalan que la regulación emocional implica tener conocimiento, aprobación y control no solo de las emociones, sino también de las conductas impulsivas para poder actuar de acuerdo con las metas finales cuando se presentan emociones negativas. Estos mismos autores definieron las dificultades de regulación emocional (DRE) en base a cinco dimensiones: descontrol emocional, entendiendo como la dificultad para mantener el control del comportamiento ante emociones negativas; interferencia cotidiana, definida como la dificultad para lograr concentrarse cuando se presentan emociones negativas; desatención emocional, que es la dificultad para entender las emociones; confusión emocional, definida como la dificultad para tener claridad acerca de las emociones; y rechazo emocional, el cual incluye las reacciones emocionales negativas en respuesta a emociones negativas o el no aceptar el propio malestar.

Además, se puede asociar una nueva variable que podría tener relación con la regulación emocional en el ámbito laboral, esta es el Capital Psicológico (CapPsi), entendido como un estado psicológico determinado por la confianza que tiene el trabajador/a de afrontar positivamente los desafíos impuestos, pronosticando resultados favorables que a su vez derivan en una mayor satisfacción y calidad de vida (Salessi y Omar, 2017). Este mismo

autor indica que la combinación de los estados emocionales y la satisfacción, podrían aumentar de manera positiva las respuestas emocionales profundas, es decir un elevado CapPSi, potenciando el desarrollo de estados de confianza en el afrontamiento de desafíos impuestos por la organización.

### **Conciliación Trabajo Familia**

Jiménez y Aravena (2015) señalan que el trabajo constituye un pilar fundamental para la configuración de la vida familiar, es por lo que las transformaciones que ocurren en el plano laboral afectan directamente las relaciones internas de la familia.

Basados en lo anterior, cobra relevancia la variable de conciliación trabajo-familia, la cual se define como la percepción de que las actividades asociadas tanto al ámbito laboral como las labores domésticas sean compatibles, promoviendo el desarrollo de la persona en conformidad con las prioridades del individuo en la vida actual.

Marks y MacDemid definen el equilibrio trabajo-familia como una tendencia a comprometerse totalmente en el desempeño de cada rol con una disposición de responder de manera óptima tanto en lo laboral como en lo familiar (Jiménez y Moyano, 2008). Kirchmeyer (2000) alude que el equilibrio tanto como la satisfacción en todos los dominios de la vida de la persona, demanda recursos personales, energía, tiempo y compromiso para distribuir bien estos recursos en todos los dominios.

Desde otro punto de vista, el conflicto trabajo-familia puede ser entendido según Greenhaus y Beutell, como una consecuencia de las presiones ejercidas por el trabajo y la familia, pudiendo llegar a ser incompatibles, identificando tres tipos de conflicto: conflicto basado en el tiempo, surgiendo cuando la persona dedica más tiempo a uno de los dos roles

sin poder cumplir con las exigencias del otro; conflicto basado en la tensión, aludiendo a que la tensión que provoca uno de los roles impide el cumplimiento del otro; y el conflicto basado en el comportamiento, donde las conductas necesarias para cumplir con uno de los roles es incompatible con las conductas que se deben adoptar para cumplir con el otro (Jiménez, Bravo y Toledo, 2020). En esta misma línea el conflicto trabajo-familia puede generarse desde el punto de vista laboral debido a las características de la tarea, del horario de trabajo, los estresores del rol, las aspiraciones laborales, entre otros (Gracia, González y Peiró, 1996)

Sanz (2010) ha identificado la existencia de dos tipos de conflicto diferentes, con mecanismos propios específicos: interferencia del trabajo en la familia, entendiendo esto cuando las tareas laborales obstaculizan las tareas familiares; e interferencia de la familia en el trabajo, que es cuando las responsabilidades familiares interfieren en las tareas laborales.

En relación con esto se ha estudiado las diferencias entre el rol que asumen hombres y mujeres en torno a este constructo, encontrando que las mujeres que se incorporan al mercado laboral suponen con frecuencia una doble tarea en el sentido de que son las principales, y en mayoría de los casos, la responsable de las tareas del hogar (Gómez y Jiménez, 2019). La Comunidad Mujer (2017) se refirió a la carga global de trabajo en una pareja chilena, encontrando que en el caso de las mujeres llega a 11,6 horas diarias, mientras que para los hombres es de 9,7 horas. Esto es confirmado por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE, 2017), señalando que en un día laboral de trabajo remunerado las mujeres destinan 5,89 horas y los hombres 2,75 horas, mientras que los fines de semana las mujeres dedican 6,16 horas al trabajo no remunerado y los hombres 3,5 horas. Del mismo modo, la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) en el año 2015

muestra que la población que se encuentra fuera del mercado laboral por razones de trabajo doméstico es de un 20,9% mujeres y un 0,4% hombres (Ministerio de Desarrollo Social, 2017).

Además, otras investigaciones han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre mujeres y hombres, donde las mujeres han perdido energía para hacer cosas con su familia a causa del trabajo es 2,35 más que los hombres; y la razón entre hombres y mujeres que han perdido tiempo para encontrarse con amigos/as a causa del trabajo es 0,231 veces menor en mujeres en comparación a hombres (Olivares, 2021)

En este sentido, se menciona que el conflicto trabajo-familia supone un generador de altos niveles de estrés que pueden repercutir negativamente en el desempeño tanto en la organización como en la familia y la propia salud de la persona (Baxter y Chesters, 2011). Por el contrario, las investigaciones muestran que un menor conflicto trabajo-familia aumenta la productividad el bienestar. satisfacción laboral, la motivación y compromiso organizacional, disminuyendo el ausentismo, estrés y ansiedad (Jiménez y Aravena, 2015).

Es en correspondencia a lo anterior que este estudio tiene como objetivo determinar si existe una relación entre la regulación emocional, la conciliación trabajo-familia y percepción de las condiciones de teletrabajo, describiendo lo encontrado en cada variable y además de distinguir la existencia o no de una diferencia por género.

En la actualidad es importante el estudio de estas variables, ya que el contexto de pandemia Covid-19 ha permitido que el teletrabajo tenga un desarrollo sin precedentes, donde nuestro país no se ha visto exento de este fenómeno, en este sentido podemos considerar que esta modalidad de trabajo tiene beneficios tanto para las personas como para



la organización, sin embargo, también trae consigo nuevos desafíos en su implementación, como lo son el administrar los procesos de los empleados que ya no están físicamente en las inmediaciones de la empresa, el hacerse cargo de la interacción y autonomía laboral, el uso adecuado de las TIC, el entregar apoyo y herramientas a apropiadas a los trabajadores, la carga laboral prolongada y conciliación trabajo-familia que generan nuevas consecuencias en la salud y la seguridad de las personas, como lo es el tecnoestrés, el sedentarismo, la alteración de hábitos alimenticios saludables, riesgos visuales asociados al uso prolongado de TIC (Olivares, 2021). en este sentido podemos considerar que esta modalidad de trabajo tiene beneficios tanto para las personas como para la organización, sin embargo, también trae consigo nuevos desafíos en su implementación, como lo son el administrar los procesos de los empleados que ya no están físicamente en las inmediaciones de la empresa, el hacerse cargo de la interacción y autonomía laboral, el uso adecuado de las TIC, el entregar apoyo y herramientas a apropiadas a los trabajadores, la carga laboral prolongada y conciliación trabajo-familia que generan nuevas consecuencias en la salud y la seguridad de las personas, como lo es el tecnoestrés, el sedentarismo, la alteración de hábitos alimenticios saludables, riesgos visuales asociados al uso prolongado de TIC (Olivares, 2021).

Además, es importante considerar el trabajo en relación con las emociones en los trabajadores, ya que, si bien la familia es el pilar principal para cada persona, esta está sujeta a una distorsión cuando se deja influir por la vida laboral, debido a que tanto los trabajadores deben saber llevar las cargas laborales con su relación familiar, así como también la organizaciones deben tener en cuenta como los cambios emocionales influyen en los

funcionarios, por lo que es necesario tener en cuenta el trato interno, las evaluaciones que se le hacen a los colaboradores, las metodologías de trabajo, las jornadas laborales, los recursos que le suministran a los colaboradores, entre otras, ya que existen actividades que en exceso pueden desencadenar efectos indeseados debido a que estimulan emociones negativas que modifican los pensamientos y sentimientos de los colaboradores, llegando a generar problemas en la regulación emocional, la cual generalmente se asocia con el desarrollo del Síndrome de Burnout, debido al desgaste emocional y la despersonalización que puede provocar tiene como consecuencia actitudes frías y distantes hacia las personas receptoras del trabajo o las personas con las que la persona interactúa en el trabajo, provocando a su vez consecuencias de la rotación, el ausentismo y el clima. (Cano, Suarez y Zuleta, 2021).

Por lo señalado en los párrafos anteriores es que cobra relevancia el estudio de estas variables puesto que todas suponen un causante de estrés laboral, el que afecta a las personas, impactando en su estado físico, psicológico, la satisfacción vital y el bienestar familia.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Describir la relación entre Teletrabajo, Regulación emocional y Conciliación Trabajo-familia en funcionarios/as de la región del Maule en contexto de Pandemia.

### **Objetivos específicos**

- Describir la relación entre teletrabajo y conciliación trabajo-familia en los funcionarios/as de la organización
- Describir la relación entre teletrabajo y regulación emocional en los funcionarios/as de la organización
- Describir si existe una diferencia significativa en cuanto a resultados entre hombres y mujeres.

## **Hipótesis**

### **Hipótesis 1:**

- Existe una relación significativa y positiva entre la percepción de las condiciones de teletrabajo y la conciliación trabajo-familia

### **Hipótesis 2:**

- Existe una relación significativa entre la percepción de las condiciones de teletrabajo y la regulación emocional

### **Hipótesis 3:**

- Existe una diferencia significativa entre la regulación emocional de hombre y mujeres en relación con la conciliación trabajo-familia desde el contexto de teletrabajo

### **Hipótesis 4:**

- Las mujeres tienen mejores indicadores de regulación emocional, conciliación trabajo-familia y percepciones de las condiciones de teletrabajo

## **Metodología**

### **Tipo de estudio**

El presente estudio es de tipo descriptivo, ya que se pretende caracterizar a un grupo específico de sujetos con determinadas variables, involucrando lo correlacional, debido a que se espera conocer las relaciones entre las tres variables de estudio de las carreras implicadas en la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Por otro lado, la presente investigación corresponde a un estudio no experimental, esto debido a que no existe manipulación de las variables ya mencionadas. Además, es de corte transversal, pues la investigación se llevará a cabo en sólo un determinado momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

### **Participantes**

La muestra considerada en este estudio corresponde a un total de 32 personas que se encontraban trabajando en modalidad de teletrabajo, de un universo de 280 funcionarios y funcionarias pertenecientes al Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) de la Región del Maule, donde 19 fueron de sexo femenino y 13 de sexo masculino. En relación con el tipo de contrato, la totalidad de participantes trabajaba jornada completa de 44 horas.

SERVIU es una institución autónoma del Estado que depende del Ministerio de Vivienda y Urbanismo de Chile (MINVU). Tiene como misión mejorar la calidad de vida de hombres, mujeres y familias, asegurando viviendas de calidad, competitivas y sustentables, que permitan superar inequidades sociales del país (Servicio de Vivienda y Urbanización, 2020).

Los y las participantes de este estudio fueron seleccionados/as a través de muestreo probabilístico aleatorio simple. Los y las funcionarios/as, una vez recibida la información enviada por el Gerente Subrogante de SERVIU, aceptaban o rechazaban participar de la investigación.

Previo a participar de este estudio, cada participante leyó y firmó un consentimiento informado (Ver Anexo 2), accediendo a responder los cuestionarios de manera fidedigna. En dicho documento, se indica que sus datos personales serán resguardados y utilizados únicamente para efectos de este estudio, aludiendo a aquellos aspectos éticos que deben ser considerados en investigaciones de este tipo y que se señalan en el Anexo Requerimientos Éticos (Ver Anexo 1).

#### **Instrumentos y operacionalización de las variables:**

Para recolectar indicadores asociados a Teletrabajo, Conciliación Trabajo-Familia y Regulación Emocional, se utilizaron tres instrumentos (Ver Anexos 3,4 y 5): “Cuestionario Percepción y Condiciones de Teletrabajo” elaborada por Ossa, Jiménez y Gómez en el año 2020, “Cuestionario de Conflicto Trabajo Familia CTF/CFT” de Carlson, Kacmar & Williams (2000) y “Cuestionario de Dificultades de Regulación Emocional (DERS-E)” de Hervás y Jódar (2008), los cuales se describen a continuación:

**i. “Cuestionario Percepción y Condiciones de Teletrabajo”** de Ossa, Jiménez y Gómez (2020): es un instrumento de auto-reporte compuesto por 36 ítems o aseveraciones que se responden a través de escala Likert. Esto en base a cinco alternativas de respuesta: “No aplica”, “Completo Acuerdo”, “Mediano Acuerdo”, “Mediano Desacuerdo” y “Completo Desacuerdo”. Incluye aseveraciones como “Puedo organizar bien el tiempo entre

las tareas de teletrabajo y mi familia”, “Puedo organizar y hacer mi trabajo en los horarios que me parecen más adecuados” y “Tuve capacitación o entrenamiento que me han preparado para utilizar equipos tecnológicos y software”.

Mide cinco dimensiones: apoyo organizacional, conciliación trabajo-familia, satisfacción con modalidad de trabajo, apoyo para manejo tecnológico y factores ambientales del hogar.

Respecto a su confiabilidad, Ossa, Jiménez y Gómez (2020) realizaron un análisis de consistencia interna, obteniendo un Alfa de Cronbach Global de ,96. En cuanto a sus dimensiones, arrojaron los siguientes valores según misma medición: ,94, ,90, ,87, ,67 y ,84 respectivamente.

**ii. “Cuestionario de Conflicto Trabajo Familia CTF/CFT”** de Carlson, Kacmar & Williams (2000): es una herramienta de auto-reporte basada en 18 ítems o afirmaciones que se responden a través de una escala Likert organizada en cinco opciones: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5). Incluye aseveraciones como “Mi trabajo me aparta de mis actividades familiares más de lo que desearía”, “Cuando llego a casa del trabajo, a menudo estoy demasiado cansado como para participar en responsabilidades o actividades familiares” y “La conducta que desarrollo en casa no parecen ser eficaces en el trabajo”

Este instrumento mide la dirección del conflicto, en cuanto a si el trabajo interfiere en la familia o viceversa; esto a partir de tres dimensiones: conflicto basado en estrés, conflicto basado en comportamiento y conflicto basado en tiempo. Su confiabilidad total es de 0,87 (Jiménez, Bravo y Toledo, 2020).

**iii. “Cuestionario de Dificultades de Regulación Emocional (DERS-E)”** de Hervás y Jódar (2008): es un instrumento de auto-reporte, compuesto por 25 ítems o afirmaciones que se responden a través de una escala Likert distribuida en cinco opciones: Casi Nunca (1), Algunas Veces (2), La Mitad de las veces (3), La Mayoría de las veces (4) y Casi Siempre (5). Incluye aseveraciones como “Tengo dificultades para comprender mis sentimientos”, “Cuando me encuentro mal, tengo dificultades para concentrarme” y “Cuando me encuentro mal, mis emociones parecen desbordarse”.

Este instrumento mide “dificultades en la regulación emocional clínicamente relevantes, dada la importancia de este proceso en la explicación de síntomas y comportamientos des adaptativos” (Coutinho, et al., 2010 citado en Guzmán-González, Trabucco, Urzúa, Garrido & Leiva, 2014).

Para confirmar la validez de este instrumento, se consideró el estudio “Validez y Confiabilidad de la Versión Adaptada al Español de la Escala de Dificultades de Regulación Emocional (DERS-E) en Población Chilena” (Guzmán-González, Trabucco, Urzúa, Garrido & Leiva, 2014). En dicha investigación, se estudiaron dos muestras de 1018 y 1161 participantes respectivamente. En primera instancia, se analizó la confiabilidad y estructura factorial de la escala DERS-E y posteriormente, se reafirmó lo anterior mediante un análisis factorial confirmatorio. Los resultados arrojaron que en general, el instrumento cuenta con propiedades psicométricas válidas, presentando índices de consistencia interna que fluctúan entre .66 y .89. Concluyen validez de constructo y relación directa entre las dificultades de regulación emocional y desajuste socioemocional.

**Procedimiento:**



Primero se seleccionó la muestra, definiendo a los funcionarios/as de una Organización Pública de la Región del Maule. Luego tuvo una serie de reuniones con el prevencionista de riesgos de la organización, quien se contactó con la jefatura de SERVIU, quienes autorizaron el estudio (Ver anexo 1). Posteriormente se enviaron los instrumentos para que fueran aprobados por el prevencionista de riesgos, una vez que estos fueron aprobados los test fueron aplicados en formato de encuestas a través de la plataforma “Google Forms” incluida en “Google Drive”, herramienta útil para crear y dar seguimiento a formularios de fácil aplicación. Los cuestionarios fueron adaptados según los alcances de dicha plataforma, para ser respondidos en modalidad remota como auto-reporte. En el mismo formulario se incluyeron los tres cuestionarios considerados en este estudio, cada uno con sus respectivas instrucciones

### **Plan de análisis**

En primer lugar, se realizaron análisis descriptivos por cuestionario, obteniendo los puntajes de las medias y desviación estándar por dimensiones para cada escala aplicada. Luego se realizó un análisis correlacional con el objetivo de encontrar si existía una correlación estadísticamente significativa entre los tres cuestionarios. Finalmente, se realizó una prueba T con el fin de determinar si existe una diferencia estadísticamente significativa entre los participantes de sexo masculino y femenino en los puntajes obtenidos en los cuestionarios.

## Resultados

A continuación, se presentarán los principales resultados descriptivos y correlaciones propuestos al inicio de este estudio, los cuales permitirán comprobar si se cumplen o no las hipótesis planteadas.

### 1. Estadísticos descriptivos

Los resultados de la Tabla 1 muestra los estadísticos descriptivos para la variable de regulación emocional, vista por medio del cuestionario DERS-E, donde se encontró una puntuación moderado rechazo emocional ( $M=1.82$ ,  $DT=0.96$ ), para la dimensión de interferencia cotidiana se encontró una puntuación moderada ( $M=2.06$ ,  $DT=1.03$ ), por su parte en la dimensión de desatención emocional se también se encontró una puntuación moderada ( $M=2.04$ ,  $DS= 0.75$ ), en la dimensión de descontrol emocional se encontró una puntuación baja ( $M=1.34$ ,  $DS=0.51$ ) y por último para la dimensión de confusión emocional se encontró un puntaje moderado ( $M=1.75$ ,  $DS=0.88$ ).

**Tabla 1**

*Estadísticos descriptivos DERS-E*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Rechazo emocional	32	1	5	1,82	0,96
Interferencia cotidiana	32	1	5	2,06	1,03
Desatención emocional	32	1	5	2,04	0,75
Descontrol emocional	32	1	5	1,34	0,51
Confusión emocional	32	1	5	1,75	0,88
N válido (por lista)	32				

En la tabla 2 se muestran los estadísticos descriptivos del Cuestionario de Conciliación Trabajo-Familia CTF/CFT, donde para la dimensión de estrés, se encontró un puntaje moderado (M=12.22, DS=4.07), en la dimensión de comportamiento se observa un puntaje moderado (M=12.22, DS=4.47) y en la dimensión de tiempo se ve un puntaje moderado (M=13.13, DS=4.24).

**Tabla 2**

*Estadísticos descriptivos CTF/CFT*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Estrés	32	6	20	12,22	4,07
Comportamiento	32	6	20	12,41	4,47
Tiempo	32	6	20	13,13	4,24
N válido (por lista)	32				

En la tabla 3 se muestran los estadísticos descriptivos para el Cuestionario de Percepción y Condiciones de Teletrabajo se encontró en la dimensión de impacto del trabajo en la vida familiar un puntaje moderado (M=2.65, DS=0.62), en la dimensión de seguimiento y control se de tareas se puede observar un puntaje moderado (M=2.52. DS=0.36), en cuanto a la dimensión de vínculo con la empresa y compañeros se muestra un puntaje moderado (M=2.56, DS=0,56), en cuanto a gestión autónoma tareas/tiempo un puntaje moderado (M=2.40, DS=0.40), en la dimensión de capacidades/recursos se puede ver un puntaje moderado (M=2.74, DS=0.52) y en la dimensión de factores ambientales se encontró un puntaje moderado (M=2,66, DS=0.73).

**Tabla 3:***Estadísticos descriptivos CTT*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Impacto en vida familiar (conciliación TF)	32	2	5	2,65	0,62
Seguimiento y control tareas	32	2	5	2,52	0,36
Vínculo con empresa y compañeros	32	2	5	2,56	0,56
Gestión autónoma tareas/tiempo	32	2	5	2,40	0,40
Capacidades/Recursos	32	2	5	2,74	0,52
Factores ambientales	32	2	5	2,66	0,73
N válido (por lista)	32				

**2. Análisis Correlacional**

En la tabla 4 se observa una correlación estadísticamente significativa entre el Cuestionario de Conciliación Trabajo-Familia CTF/CFT y el Cuestionario Percepción y Condiciones Teletrabajo ( $r=0,64$ ,  $p<0,1$ ). También se encuentra una relación estadísticamente significativa entre el Cuestionario de Conciliación Trabajo-Familia y el DERS-E ( $r=0,72$ ,  $p<0,01$ ). En cuanto al Cuestionario de Percepción y Condiciones Teletrabajo y regulación emocional, se muestra una relación estadísticamente significativa ( $r=0,40$ ,  $p<0,01$ ).

**Tabla 4:***Correlaciones*

		DERS-E	PCT	CTF/CFT
DERS-E	Correlación de Pearson	1		
	Sig. (bilateral)			
	N	32		
PCT	Correlación de Pearson	,490**	1	
	Sig. (bilateral)	0,004		
	N	32	32	
CTF/CFT	Correlación de Pearson	,718**	,635**	1
	Sig. (bilateral)	0	0	
	N	32	32	32

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### 3. Segmentación por género

En la tabla 5 se muestra el análisis descriptivo entre hombre y mujer por cuestionario, encontrando que para el Cuestionario DERS-E donde el puntaje mínimo es 1 y el máximo 5, un puntaje moderado para el sexo femenino (M=1.70, DS=0.61), y en el sexo masculino se muestra un puntaje moderado (M=0.88, DS=0.73). En cuanto al Cuestionario de Percepción y Condiciones Teletrabajo, donde la mínima es de 2 y la máxima de 4,3, encontrando un puntaje moderado para ambos sexos respectivamente (M=2.53, DS=0.38) (M=2.66, DS=0.41). En el Cuestionario de Conciliación Trabajo-Familia, donde la mínima es de 6 y la máxima de 20, se observa que ambos sexos obtienen puntajes bajos respectivamente (M=2.07, DS=0.69) (M=2.14, DS=0.67).

**Tabla 5:**

**Estadísticas de grupo**

	Género	N	Media	Desv. Desviación	Desv. promedio	Error
DERS-E	Femenino	19	1,71	0,61	0,14	
	Masculino	13	1,88	0,73	0,20	
PCT	Femenino	19	2,53	0,38	0,09	
	Masculino	13	2,66	0,41	0,12	
CTF/CFT	Femenino	19	2,07	0,69	0,16	
	Masculino	13	2,14	0,67	0,19	

En la tabla 6 se muestran los resultados obtenidos para la prueba T, donde se puede observar que se asumen varianzas iguales, por lo que no existe una diferencia estadísticamente significativa entre los resultados de sexo masculino y femenino ( $p > 0.05$ ).

**Tabla 6**

		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias				
		T	Sig.	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
						Inferior	Superior	
DERS-E	varianzas iguales	2,041	0,163	0,473	-0,1717	0,2363	-0,6543	0,311
	No varianzas iguales			0,49	-0,1717	0,2448	-0,6785	0,3352
PCT	varianzas iguales	0,099	0,755	0,381	-0,1266	0,1423	-0,4173	0,164
	No varianzas iguales			0,39	-0,1266	0,1446	-0,4247	0,1714
CTF/CFT	varianzas iguales	0,281	0,6	0,788	-0,0666	0,2456	-0,5682	0,4351
	No varianzas iguales			0,787	-0,0666	0,2441	-0,5678	0,4346

## **Discusión**

Se desprende de los resultados, en cuanto al Cuestionario DERS-E que los trabajadores del SERVIU tienen una buena regulación emocional, sobre todo un buen control de las emociones. En el Cuestionario de Percepción y Condiciones de Teletrabajo los funcionarios/as han logrado adaptar de buena manera a este nuevo contexto laboral. Mientras que el Cuestionario de Conciliación Trabajo-Familia CTF/CFT se encontró que los funcionarios/as logran mantener un equilibrio entre las labores tanto del trabajo como de sus hogares.

A partir de los resultados encontrados se comprueba la hipótesis 1, la cual señala que existe una relación significativa y positiva entre la percepción de las condiciones de teletrabajo y la conciliación trabajo-familia; y la hipótesis 2 de la investigación, la cual plantea que existe una relación significativa entre la percepción de las condiciones de teletrabajo y la regulación emocional, encontrando que existe una correlación estadísticamente significativa entre regulación emocional, conciliación trabajo familia y las percepciones acerca de las condiciones de teletrabajo, lo que indicaría que una menor dificultad en la regulación emoción resuelven de manera más efectiva el conflicto trabajo-familia y tienen una mejor percepción de las condiciones de teletrabajo, por el contrario una mayor dificultad en la regulación emocional genera más conflicto trabajo-familia, teniendo una percepción negativa de las condiciones de teletrabajo.

A modo de explicación de los resultados encontrados es esa investigación, es importante señalar que previo a la realización de este estudio, esta organización había puesto en marcha actividades con el objetivo de favorecer la dimensión trabajo-familia, es por esto

que en cuanto a los niveles encontrados en la variable conciliación trabajo-familia pueden ser explicados por el tipo de cultura que la organización implementa, ya que, como señala Jiménez y Moyano (2008) las practicas relacionadas con la implementación de flexibilidad horaria, facilidad para la gestión de permisos, días libres, vacaciones, etc. brinda a sus funcionarios/as una percepción positiva en relación con la organización.

También es importante señalar lo planteado por Jiménez y Aravena (2015) y Jiménez y Bustamante (2020) donde se evidencia que el involucramiento y apoyo de los/as directivos y jefaturas, resulta trascendental como estrategia de negocio, reduciendo los efectos adversos sobre las consecuencias de carrera, debido a que da origen a un impacto positivo en la gestión de prácticas como la conciliación trabajo-familia, mejorando a su vez el clima organizacional.

Por otra parte, se rechaza la hipótesis 3 de esta investigación, la cual planteaba que existe una diferencia significativa entre la regulación emocional de hombre y mujeres en relación con la conciliación trabajo-familia desde el contexto de teletrabajo. Junto con esto, se rechaza la hipótesis 4 de esta investigación, la cual señala que las mujeres tienen mejores indicadores de regulación emocional, conciliación trabajo-familia y percepciones de las condiciones de teletrabajo.

En relación a esto, la organización también había desarrollado actividades con el objetivo de mitigar diferencias en relación al género y la doble presencia, ya que ellos como organización tienen como objetivo generar una cultura de empatía y apoyo mutuo que impacte de manera positiva en sus trabajadores, brindándoles una sensación de bienestar, que



ayudaría a mitigar riesgos psicosociales que puedan provocar efectos negativos sobre la salud física y psicológica de los y las trabajadores (Ibarra, 2020).

Sin embargo, en investigaciones similares se ha evidenciado desde la modalidad de teletrabajo una brecha de género enraizada en el sistema en materia de conciliación trabajo-familia y vida personal y familiar, debido a que en Chile se mantiene una cultura machista, que carga principalmente sobre las mujeres las labores domésticas, de crianza y cuidados (Vélez, 2021).

Esta investigación cobra relevancia en el contexto actual debido a que como menciona Osio (2010) el teletrabajo es una opción novedosa que permite entrar en un rumbo tecnológico, invitando al progreso, al desarrollo de nuevos productos y nuevas economías, generando mejores condiciones de vida, ya que contribuye con el medio ambiente, permite a los profesionales conseguir mejores oportunidades laborales y a las organizaciones potenciar su plantilla de trabajadores, siendo también una fuente de inclusión social y una nueva fuente de empleos. Esta modalidad de trabajo que estuvo en discusión por muchos años y que se utilizaba para trabajos específicos, principalmente en relación con el call center, ha sido impulsada debido a la contingencia sanitaria Covid-19, permitiendo que se instaure y regule para una implementación que puede seguir desarrollándose en los años venideros. Para esto es necesario considerar que la organización debe preparar a los teletrabajadores en relación a las variables de regulación emocional y conciliación trabajo-familia con el objetivo de evitar el desarrollo de estrés laboral y familiar que puedan desencadenar enfermedades mentales y físicas que afecten el desempeño laboral y las relaciones familiares (Cano, Suarez y Zuleta, 2021).

Como limitación de esta investigación se señala que al ser de corte transversal se limita a describir las variables de regulación emocional, conciliación trabajo familia y la percepción de las condiciones de teletrabajo. Además, la batería de instrumentos fue aplicada solo en una organización del servicio público, lo que puede interferir con los resultados encontrados debido a que como se ha señalado anteriormente, esta organización ya había implementado con sus funcionarios prácticas que pueden haber cambiado su percepción acerca de las variables estudiadas. Además, es necesario tener en cuenta que las respuestas por parte de los funcionarios pueden haber estado sesgadas debido a la deseabilidad social, ya que la tarea de responder los cuestionarios fue comunicada por parte de cargos directivos. También se debe tener en cuenta que los instrumentos fueron aplicados en una etapa temprana de la contingencia sanitaria, por lo que los funcionarios habían comenzado recientemente a trabajar desde sus hogares.

A modo de sugerencia para futuras investigaciones, se debiese realizar un estudio transversal correlación/causal que de explicación al fenómeno ocurrido, además de considerar la variable de calidad de vida en relación al trabajo a los cuestionarios ya utilizados. También se recomienda obtener una muestra más grande, teniendo en consideración organizaciones del ámbito público y privado, lo que permitiría hacer una comparación de los resultados en cuanto a correlación y diferencias por género encontrados en diferentes sectores económicos y de esta manera generar líneas de intervención.

## Referencias

- Alonso, M. y Cifre, E. (2002). *Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la Psicología*. *Papeles del psicólogo*, (83), 55-61. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/236270075\\_Teletrabajo\\_y\\_Salud\\_un\\_nuevo\\_reto\\_para\\_la\\_Psicologia](https://www.researchgate.net/publication/236270075_Teletrabajo_y_Salud_un_nuevo_reto_para_la_Psicologia)
- Alves, D., Cirera, Y. y Guliani, C. (2013). *Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo*. *Invenio*, 16(30), 145-163. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87726343010.pdf>
- Arteaga, O. (2020). *COVID-19*. *Revista Médica de Chile*, 148(3), 279-280. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872020000300279>
- Baxter, J. y Chesters, J. (2011). *Percepciones del equilibrio trabajo-familia: ¿qué tan efectivas son las políticas favorables a la familia?* *Revista Australiana de Economía Laboral*, 14 (2), 139-151. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/polis/v14n40/art18.pdf>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2020). *Ley 21.220*. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1143741>
- Cano, G., Suarez, D. y Zuleta, D. (2021). *La sobrecarga laboral en la vida personal y familiar de los trabajadores* (Bachelor's thesis, Escuela de Ciencias Sociales). Recuperado de <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/8180/La%20sobrecarga%20la%20boral%20en%20la%20vida%20personal%20y%20familiar%20de%20los%20trabajadores.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cataño, S. y Gómez, N. (2014). *El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo*. *CES Salud Pública*, 5, 82-91. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4804770>

- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). *Construction and initial validation of a multidimensional measure of work–family conflict*. *Journal of Vocational behavior*, 56(2), 249-276. Recuperador de: <https://psycnet.apa.org/record/2000-07530-009>
- CIDEC. (2000). *Gestión del conocimiento y capital intelectual*. Recuperado de <http://www.cidec.net/cidec/pub/archivos/31.pdf>
- Comunidad mujer (2016). Informe GES: Género, Educación y Trabajo. Santiago de Chile. Recuperado de <https://www.comunidadmujer.cl/get/httpwww-informeget-cl/>
- Di Martino, V. 2004. *El teletrabajo en América Latina y el Caribe*. Ginebra. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219014912006.pdf>
- Gareca, M., Verdugo, R., Briones, J., y Vera, A. (2007). *Salud ocupacional y teletrabajo*. *Ciencia y trabajo*, 9(25), 85-88. Recuperado de: <http://www.sigweb.cl/wp-content/uploads/biblioteca/TeletrabajoACHS.pdf>
- Gómez, V. y Jiménez, A. (2019). *Género y trabajo: hacia una agenda nacional de equilibrio trabajo-familia en Chile*. *Convergencia*, (79), 1-24. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v26n79/2448-5799-conver-26-79-007.pdf>
- Gracia, F., González, P., y Peiró, J. M. (1996). El trabajo en relación con otros ámbitos de la vida. *Tratado de psicología del trabajo*, 2, 187-223.
- Gratz, K. y Roemer, L. (2004). *Multidimensional assessment of emotion regulation and dysregulation: development, factor structure, and initial validation of the difficulties in emotion regulation scale*. *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment*, 26(1), 41-54. Recuperado de: <https://www.sispse.it/wp-content/uploads/2019/05/Gratz-Roemer-2004-DERS-DERS-DERS.pdf>

- Grueso-Hinestroza, M., y Rey-Sarmiento, C. (2013). *Hacia la construcción de un modelo integral de organizaciones saludables*. Revista de Ciencias Sociales (Ve), 19(4), 625-638. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474002.pdf>
- Guzmán-González, M., Trabucco, C., Urzúa, A., Garrido, L. y Leiva, J. (2014). *Validez y Confiabilidad de la Versión Adaptada al Español de la Escala de Dificultades de Regulación Emocional (DERS-E) en Población Chilena*. Terapia Psicológica, 32, 19-29. Recuperado de: 10.4067/S0718-48082014000100002. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v32n1/art02.pdf>
- Hervás, G. (2011). *Psicopatología de la regulación emocional: el papel de los déficits emocionales en los trastornos clínicos*. Psicología conductual, 19(2), 347. Recuperado de: [https://extension.uned.es/archivos\\_publicos/webex\\_actividades/5413/psicopatologiadelaregulacionemocionalelpapeldelosdeficitemocionales.pdf](https://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/5413/psicopatologiadelaregulacionemocionalelpapeldelosdeficitemocionales.pdf)
- Hervás, G., y Jódar, R. (2008). *Adaptación al castellano de la Escala de Dificultades en la Regulación Emocional*. Clínica y salud, 19(2), 139-156. Recuperado de: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1130-52742008000200001](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-52742008000200001)
- Ibarra, C. (2020). *Teletrabajo en situación excepcional de pandemia por COVID-19: Desafíos para la gestión en seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/342643798\\_Teletrabajo\\_en\\_Situacion\\_Excepcional\\_de\\_Pandemia\\_por\\_COVID-19](https://www.researchgate.net/publication/342643798_Teletrabajo_en_Situacion_Excepcional_de_Pandemia_por_COVID-19)
- Ibarra, V. (2020). *Diagnóstico y propuesta de intervención psicosocial en Teletrabajo, Conciliación Trabajo-familia y Regulación Emocional dirigida a funcionarios/as de la Región del Maule*

*en contexto de pandemia*. Tesis de Magister en Psicología Social. Universidad de Talca, Chile.

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). (2012). *Guía Sindical: Mujeres, trabajo y salud*. <https://www.ccoo.es/34711b36c79dab3ef68ba88c2187d63e000001.pdf>

Jiménez, A. y Aravena, V. (2015). *Desafíos de fomentar estrategias personales e incorporar políticas de conciliación trabajo-familia en las organizaciones*. *Pensamiento psicológico*, 13(2), 123-135. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/801/80143106009.pdf>

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, 67-85. Recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n23/n23\\_a06.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n23/n23_a06.pdf)

Jiménez, A., y Bustamante, M. (2020). *Apoyo directivo y consecuencia de carrera en la conciliación trabajo-familia, en el sector de ventas al por menor (retail) en Chile*. *Información tecnológica*, 31(2), 63-72. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n2/0718-0764-infotec-31-02-63.pdf>

Jiménez, A. y Moyano, E. (2008). *Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida*. *Universum*, 1(23), 116-133. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65028623007>

Keltner, D. y Haidt, J. (1999). *Funciones sociales de las emociones en cuatro niveles de análisis*. *Cognición y emoción*, 13 (5), 505-521. Recuperado de: <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.337.4260&rep=rep1&type=pdf>

Kirchmeyer, C. (2000). *Iniciativas trabajo-vida: ¿codicia o benevolencia con respecto al tiempo de los trabajadores?*

- López, N., Pérez-Simon, C., Naghma-Ngwessitcheu, E. y Vásquez, M. (2014). *Teletrabajo, un enfoque desde la perspectiva de la salud laboral*. Medicina y Seguridad del Trabajo, 60(236), 587-599. Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v60n236/revision3.pdf>
- Ministerio de Desarrollo Social (2017), *Síntesis de resultados. Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional CASEN – Equidad de Género 2015*. Recuperado de: [http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/pdf/upload/IDS2017\\_2.pdf](http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/pdf/upload/IDS2017_2.pdf)
- Montalvo, J. (2006). *La relación de trabajo y sus variantes*. Letras Jurídicas: Revista de Los Investigadores Del Instituto de Investigaciones Jurídicas U. V, 13, 1-9. Recuperado de: <http://letrasjuridicas.com.mx/Volumenes/13/montalvo13.pdf>
- Mur de Vú, C. y Maqueda, J. (2011). *Salud laboral y salud mental: estado de la cuestión*. Medicina y Seguridad del Trabajo, 57(1), 1-3. Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/editorial.pdf>
- Osio, L. (2010). El teletrabajo: *Una opción en la era digital*. Observatorio Digital Revista Venezolana, 3(5), 93-109. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219014912006.pdf>
- Olivares, G. (2021). *Caracterización de Teletrabajadores en empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile: condiciones de trabajo, conciliación trabajo-familia y factores de riesgo psicosocial* (Doctoral dissertation). Recuperado de [http://campusesp.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/738/Tesis\\_Giovanni%20Olivares.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://campusesp.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/738/Tesis_Giovanni%20Olivares.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ossa C., Jiménez A. y Gómez B. (2020). *Cuestionario de Percepción y Condiciones de Teletrabajo*.

- Salessi y Omar. (2017). Capital psicológico y regulación emocional en el trabajo: El rol mediador de la satisfacción laboral. *Estudios de Psicología*, 22(1), 89-98. Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/epsic/v22n1/a10v22n1.pdf>
- Sanz, A. (2011). *Conciliación y salud laboral: ¿una relación posible? Actualidad en el estudio del conflicto trabajo-familia y la recuperación del estrés*. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 115-126. Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion6.pdf>
- Servicio de Vivienda y Urbanización. (2020). Descripción del servicio. Recuperado de [http://www.serviumaule.cl/quienes\\_somos/descripcion\\_del\\_servicio](http://www.serviumaule.cl/quienes_somos/descripcion_del_servicio)
- Thomson, W. (1994). *Modelos cooperativos de negociación*. Manual de teoría de juegos con aplicaciones económicas, 2, 1237-1284. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/996/99617647003.pdf>
- Vélez, R. (2021). *Teletrabajo y pandemia en Chile*. Noticias CIELO, (4), 3. Recuperado de [http://www.cielolaboral.com/wpcontent/uploads/2021/04/chile\\_palomo\\_noticias\\_cielo\\_n4\\_2021.pdf](http://www.cielolaboral.com/wpcontent/uploads/2021/04/chile_palomo_noticias_cielo_n4_2021.pdf)



## Anexos

**Anexo 1:** Comunicado e instrucciones dirigidas a funcionarios de SERVIU Región del Maule.

### **Estimadas/o funcionarias/o:**

En el Marco de la Emergencia Sanitaria que vive el País, para el Servicio es muy importante conocer y mejorar algunos aspectos relacionados con la *conciliación trabajo-familia y el teletrabajo con un enfoque de Género*, por esto es que **SERVIU de la Región del Maule** desarrollará dentro del mes de junio del presente año un estudio por medio de una **Encuesta** que permitirá tener indicadores internos que permitan avanzar en estas líneas.

Su participación es muy importante para nosotros. Las respuestas son **anónimas y confidenciales**. Éstas serán levantadas y analizadas a la base de una tesis de Magíster en Psicología Social de la Universidad de Talca.

Para poder realizar este proceso es fundamental contar con la información que se solicitará a través de una encuesta **on-line** que le llegará a su correo el **día hoy** y que estará disponible hasta el día **Martes 30 de junio**, ésta será revisada Psicólogos y Académico de la universidad de Talca.

La información recabada será devuelta al Servicio través de un informe.

- La encuesta se realizará entre el día **jueves 25 de junio y el martes 30 de junio**.
- El estudio está dirigido a **todos** los funcionarios del Serviu en la región del Maule
- La encuesta se realizará de manera **online**, se puede responder en su computador o teléfono.
- Responder la encuesta toma aproximadamente **15 minutos**

Adjunto a ustedes el link con la encuesta, cualquier consulta con Nicolás Santander Q. [nsantanderq@minvu.cl](mailto:nsantanderq@minvu.cl)

<https://forms.gle/mHHS3mzN8TQuwy7u9>

**Anexo 2:** Consentimiento informado.

**Consentimiento informado**

Para contribuir en el proceso de desarrollo de esta organización se requiere de su colaboración para responder el siguiente cuestionario, cuyo objetivo es realizar un diagnóstico en torno a sus percepciones con respecto a la salud laboral de su entorno de trabajo. Esta investigación solo tiene fines académicos y de investigación ligados al Magíster en Psicología Social de la Universidad de Talca. Es importante señalar que su participación en la aplicación de este instrumento es de carácter voluntario, y sus respuestas son confidenciales. Por lo tanto, se solicita por favor que conteste de la manera más honesta posible, para que los resultados permitan realizar conclusiones válidas. Del mismo modo en ningún momento será revelada la identidad de los participantes de este estudio. Si usted no está de acuerdo puede decidir no participar en la investigación o retirarse en el momento que usted estime conveniente. NO existirá ninguna consecuencia para usted y su trabajo.

**Este documento lo he leído y lo he entendido. Doy mi autorización de manera voluntaria. Por tanto acepto, acepto participar de esta investigación guiada por el equipo de profesionales de la Universidad de Talca. Afirmo que he sido informado(a) del objetivo de este estudio y acepto que la información que entregue es estrictamente confidencial y no será manipulada para ningún otro fin sino que de investigación.**

**He leído y acepto lo expuesto en el consentimiento informado.**

**He leído y no acepto lo expuesto en el consentimiento informado.**

**Anexo 3:** Cuestionario “Percepción y Condiciones de Teletrabajo” Elaborado por Ossa, Jiménez y Gómez (2020).

Instrucciones: A continuación, le pedimos que indique la frecuencia con que se aplican estas afirmaciones según la escala que aparece a continuación.

Ítem	No Aplica	Completo Acuerdo	Mediano Acuerdo	Mediano Desacuerdo	Completo Desacuerdo
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.					
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 softwares.					
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/supervisor 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/supervisor 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 esta modalidad de teletrabajo.					

28. Mi jefe/supervisor 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 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 o supervisor					
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 de trabajo.					
36. El mobiliario disponible presenta condiciones ergonómicas que facilitan mi desempeño.					

**Anexo 4:** Cuestionario de Conflicto Trabajo Familia CTF/CFT (Carlson, Kacmar & Williams, 2000).

Instrucciones: 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).

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Mi trabajo me aparta de mis actividades familiares más de lo que desearía					
<b>2</b>	El tiempo que dedico a mi trabajo impide mi participación igualitaria en responsabilidades y actividades del hogar					
<b>3</b>	He de perderme actividades familiares debido al tiempo que debo dedicar a las responsabilidades laborales					
<b>4</b>	El tiempo que dedico a las responsabilidades familiares suele interferir con mis responsabilidades laborales					
<b>5</b>	El tiempo que paso con mi familia a menudo me impide dedicar tiempo a las actividades laborales que serían útiles para mi carrera					
<b>6</b>	He de perderme actividades laborales debido a la cantidad de tiempo que dedico a las responsabilidades familiares					
<b>7</b>	Cuando llego a casa del trabajo, a menudo estoy demasiado cansado como para participar en responsabilidades o actividades familiares					
<b>8</b>	A menudo estoy tan emocionalmente agotado cuando llego del trabajo que me impide contribuir en mi familia					
<b>9</b>	Debido a todas las presiones en el trabajo, cuando llego a casa del trabajo estoy demasiado estresado para hacer cosas que me divierten					
<b>10</b>	Debido al estrés del hogar, a menudo estoy preocupado por mi familia en el trabajo					
<b>11</b>	Debido a que las responsabilidades me estresan a menudo, tardo mucho en concentrarme en mi trabajo.					
<b>12</b>	La tensión y ansiedad de mi vida familiar a menudo debilita mi capacidad para hacer mi trabajo					
<b>13</b>	Las estrategias de conducta que utilizo en mi trabajo no son oportunas para resolver problemas en casa					
<b>14</b>	Las conductas que son efectivas y necesarias en mi trabajo serían contraproducentes en casa					

15	Las tareas que realizo que me hacen ser efectivo en el trabajo no me ayudan a ser buen padre/ esposo					
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 5:** Cuestionario de Dificultades de Regulación Emocional (DERS-E), (Hervás y Jódar, 2008).

Instrucciones: A continuación, le pedimos que indique la frecuencia con que se aplican estas afirmaciones según la siguiente escala:

Casi Nunca	Algunas Veces	La mitad de las veces	La mayoría de las veces	Casi Siempre
1	2	3	4	5

1. Percibo con claridad mis sentimientos.	1	2	3	4	5
2. Presto atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
3. Vivo mis emociones como algo desbordante y fuera de control.	1	2	3	4	5
4. No tengo ni idea de cómo me siento.	1	2	3	4	5
5. Tengo dificultades para comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
6. Estoy atento/a a mis sentimientos.	1	2	3	4	5
7. Doy importancia a lo que estoy sintiendo.	1	2	3	4	5
8. Estoy confuso/a sobre lo que siento.	1	2	3	4	5
9. Cuando me encuentro mal, reconozco mis emociones.	1	2	3	4	5
10. Cuando me encuentro mal, me enfado conmigo mismo/a por sentirme de esa manera.	1	2	3	4	5
11. Cuando me encuentro mal, me da vergüenza sentirme de esa manera.	1	2	3	4	5
12. Cuando me siento mal, tengo dificultades para completar trabajos.	1	2	3	4	5
13. Cuando me encuentro mal, pierdo el control.	1	2	3	4	5
14. Cuando me siento mal, me resulta difícil centrarme en otras cosas.	1	2	3	4	5
15. Cuando me encuentro mal, me siento fuera de control.	1	2	3	4	5
16. Cuando me encuentro mal, me siento avergonzado/a conmigo mismo/a por sentirme de esa manera.	1	2	3	4	5
17. Cuando me encuentro mal, me siento como si fuera una persona débil.	1	2	3	4	5
18. Cuando me encuentro mal, me siento culpable por sentirme de esa manera.	1	2	3	4	5
19. Cuando me encuentro mal, tengo dificultades para concentrarme.	1	2	3	4	5
20. Cuando me encuentro mal, tengo dificultades para controlar mi comportamiento.	1	2	3	4	5

21. Cuando me encuentro mal, me irrito conmigo mismo/a por sentirme de esa manera.	1	2	3	4	5
22. Cuando me encuentro mal, empiezo a sentirme muy mal sobre mí mismo/a.	1	2	3	4	5
23. Cuando me encuentro mal, pierdo el control sobre mi comportamiento.	1	2	3	4	5
24. Cuando me encuentro mal, tengo dificultades para pensar sobre cualquier otra cosa.	1	2	3	4	5
25. Cuando me encuentro mal, mis emociones parecen desbordarse.	1	2	3	4	5



Facultad de Psicología



Talca, 30 de julio de 2021

Sra. Nadia Ramos secretaria

de Facultad

Ref: Aprobación de entrega de memoria para revisión.

Estimada Nadia:

Junto con saludarte, tengo el agrado de informarte que la memoria denominada Incidencia del Teletrabajo en la Conciliación Trabajo-Familia y la Regulación Emocional en funcionarios públicos en contexto de Pandemia, presentada por la estudiante Javiera Andrea Urbina Córdova, fue aprobada para ser presentada a revisión.

Esperando tener una buena acogida a la presente solicitud, se despide atentamente,

Andrés Jiménez Figueroa

Profesor Guía