

# UNIVERSIDAD ANTONIO RUIZ DE MONTOYA

Facultad de Filosofía, Educación y Ciencias Humanas



## PERCEPCIÓN DEL TELETRABAJO Y LA SALUD MENTAL DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN TELETRABAJADORAS DE UNA ORGANIZACIÓN DE LIMA METROPOLITANA

Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presenta el Bachiller

**URIEL JESUS FIGUEROA BECERRA**

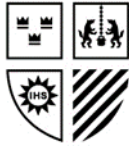
**Presidente: Maria Roxana Miranda Enrico**

**Asesora: Catalina Narda Hidalgo Henriquez**

**Lector: Maria Eugenia Maguiña Lorbes**

**Lima – Perú**

**Octubre de 2024**



**UARM**

Universidad  
Antonio Ruiz  
de Montoya

Anexo N.º 3 - Reglamento General de Grados y Títulos de Pregrado y Posgrado Aprobado por  
Resolución Rectoral N.º 150-2023-UARM-R

## INFORME DE ORIGINALIDAD

Sres.  
**CONSEJEROS**  
Pte.

De nuestra consideración:

Por la presente nos dirigimos a Ustedes para saludarlos e informar al Consejo Universitario sobre el producto académico elaborado por FIGUEROA BECERRA, Uriel Jesus, quien solicita la obtención de su de título profesional a través de la sustentación de una tesis.

El producto académico elaborado tiene como título "Percepción del teletrabajo y la salud mental durante la pandemia COVID-19 en teletrabajadoras de una organización de Lima Metropolitana".

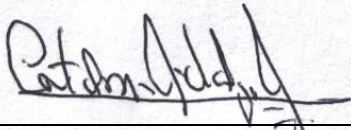
Por tanto, en nuestra condición de Asesor de producto académico y de integrante de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Filosofía, Educación y Ciencias Humanas, declaro que el producto académico de FIGUEROA BECERRA, Uriel Jesus ha sido examinado con el programa antiplagio *Turnitin* para identificar su nivel de coincidencias.

El resultado que arroja el programa es de 10% de similitud, el cual permite concluir que el trabajo no infringe las normas de la probidad académica. Asimismo, se valida que se cumplió con el correcto citado establecido en el Sistema APA para la redacción del producto académico mencionado.

Sin otro particular, quedo de ustedes.

Firmado en Lima, el 14 de junio de 2024

Atentamente,



---

Catalina Narda Hidalgo Henríquez  
Asesora



---

Oscar Heerbert Marin Garcia  
Secretario de la Comisión

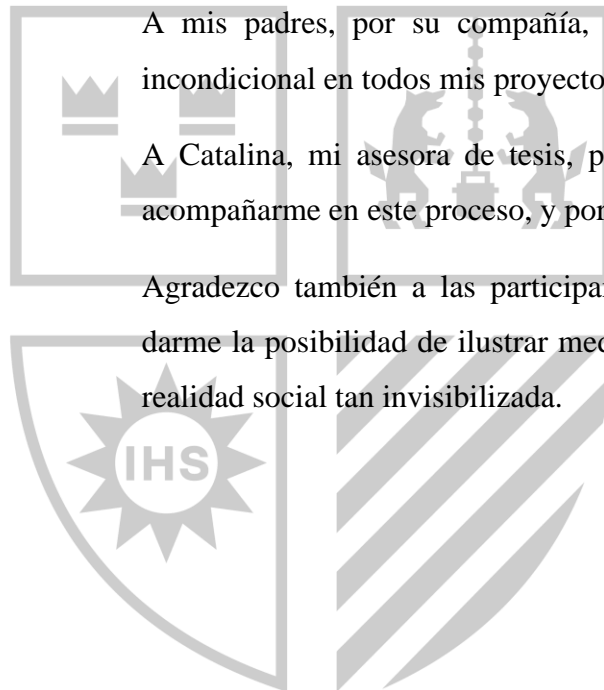
## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por la vida y todas las oportunidades que me brinda.

A mis padres, por su compañía, apoyo y motivación incondicional en todos mis proyectos personales.

A Catalina, mi asesora de tesis, por su disposición en acompañarme en este proceso, y por su tiempo dedicado.

Agradezco también a las participantes del estudio, por darme la posibilidad de ilustrar mediante sus relatos una realidad social tan invisibilizada.



## RESUMEN

El presente estudio permitió conocer la percepción del teletrabajo y la salud mental de un grupo de teletrabajadoras de una organización pública ubicada en Lima Metropolitana. Se empleó el enfoque cualitativo y el diseño fenomenológico. Se realizaron siete entrevistas semi-estructuradas a un grupo de teletrabajadoras madres de familia entre los 27 y 45 años que vivenciaron el inicio de esta modalidad laboral emergente durante la época del confinamiento decretado a razón de la pandemia por COVID-19. Destaca la presencia de múltiples paradojas en sus relatos, que parten desde la novedad del teletrabajo en medio de un contexto de crisis sanitaria y económica, entendido como cuidado de sí mismas y carga a la vez. Los resultados muestran que el trabajo era permanente, sin tiempo para el autocuidado, y la vulnerabilidad psicosocial de las madres es preocupante, debido a factores como la división sexual del trabajo, la sobrecarga de trabajo y el estrés. Finalmente, el estudio buscó brindar recomendaciones a varios niveles, considerando que el origen de estas vulnerabilidades se encuentra en los estereotipos y roles tradicionales de género frecuentemente reproducidos en la sociedad, asumidos incluso por muchas mujeres.

**Palabras clave:** teletrabajo, salud mental, mujeres, COVID-19, Perú

## ABSTRACT

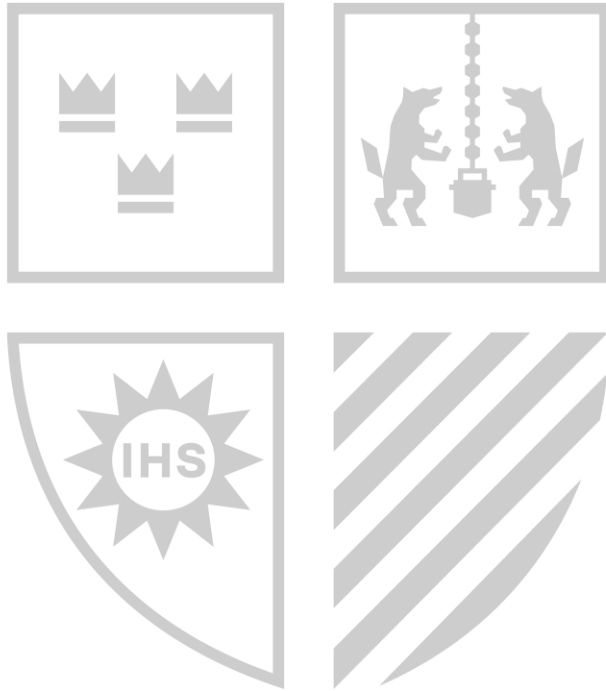
The present study allowed us to know the perception of teleworking and mental health of a group of teleworkers of a public organization located in Metropolitan Lima. Qualitative approach and phenomenological design were used. Seven semi-structured interviews were conducted with a group of teleworker mothers between the ages of 27 and 45 who experienced the beginning of this emerging work modality during the time of confinement decreed due to the COVID-19 pandemic. The presence of multiple paradoxes in their stories stands out, starting from the novelty of teleworking in the midst of a context of health and economic crisis, understood as taking care of themselves and burden at the same time. The results show that the work was permanent, without time for self-care, and the psychosocial vulnerability of mothers is worrying, due to factors such as the sexual division of labor, work overload and stress. Finally, the study sought to provide recommendations at various levels, considering that the origin of these vulnerabilities lies in the stereotypes and traditional gender roles frequently reproduced in society, assumed even by many women.

**Keywords:** telework, mental health, women, COVID-19, Peru

## TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO I: REVISIÓN TEÓRICA.....	12
1.1. Salud mental.....	12
1.2. Teletrabajo de las mujeres en la pandemia.....	14
1.2.1. Concepto de Teletrabajo.....	14
1.2.2. Factores de adaptación y de riesgo psicosocial en las teletrabajadoras.....	16
1.3. Concepto de Percepción.....	24
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
2.1. Participantes y criterios de inclusión.....	28
2.2. Selección de participantes.....	29
2.3. Instrumento de recolección de información.....	29
2.4. Procedimiento de trabajo de campo.....	31
2.5. Aspectos éticos y criterios de calidad de la información.....	32
2.6. Análisis de la información.....	33
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	35
3.1. Percepción de teletrabajo.....	35
3.1.1. Significado del teletrabajo.....	35
3.1.2. Opinión acerca de las mujeres que teletrabajan.....	36
3.2. Percepción de la salud mental.....	37
3.2.1. Salud mental asociada a aspectos positivos.....	37
3.2.2. Salud mental como ausencia de condiciones mentales.....	38

3.3. Factores de adaptación al teletrabajo.....	39
3.3.1. Factores relacionados al apoyo familiar.....	39
3.3.2. Factores relacionados al desarrollo de cualidades personales.....	40
3.3.3. Factores relacionados al apoyo de compañeros de trabajo y de la institución.....	42
3.4. Ventajas del teletrabajo para la vida de la teletrabajadora.....	43
3.5. Factores de riesgo psicosocial del teletrabajo.....	45
3.6. Brecha de género.....	51
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....</b>	<b>59</b>
4.1. Teletrabajo: cuidado y carga.....	59
4.2. Salud mental: armonía y estrés.....	62
4.3. “Hacer mil cosas al mismo tiempo permite adaptarse al teletrabajo”: Experiencia de las teletrabajadoras .....	64
4.4. “Una madre realmente no descansa al tener trabajo en casa”: teletrabajo y riesgos para la mujer .....	67
Conclusiones.....	73
Recomendaciones.....	76
Referencias bibliográficas .....	78
Anexos.....	86



## INTRODUCCIÓN

La pandemia originada por la enfermedad por Coronavirus (COVID-19) generó diversos cambios en el modo como las personas se desenvuelven (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2020). Estos cambios exigieron el despliegue de mecanismos de adaptación en medio de la crisis sanitaria y económica en su vida privada, familiar y laboral.

Ante la pandemia, el gobierno peruano decretó la obligatoriedad del teletrabajo, definido como el trabajo realizado fuera del centro laboral, en el lugar de aislamiento, mediante herramientas adecuadas (Chuco et al., 2020). Al no ser una práctica extendida en el país, muchas organizaciones la implementaron con dificultad debido al contexto de crisis sanitaria (San Juan, 2021; Giuzio & Cancela, 2021).

Este contexto particular ocasionado por la pandemia se relaciona con la salud mental, entendida como un estado de bienestar donde la persona materializa sus capacidades enfrentando el estrés normal de la vida (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022). Esto a razón de los cambios generados y el impacto en las interrelaciones y dinámica familiar de las personas, sumado a la adaptación a una nueva modalidad laboral, que no se vería exenta de factores de riesgo.

De esta manera, se identifica una primera necesidad social de abordar el teletrabajo debido a los riesgos psicosociales que genera, los cuales hacen referencia a los factores organizacionales con potencial de generar vulnerabilidad (Tomasina & Pisani, 2022). Se tiene registro que el teletrabajo ocasionaba exposición a diversos factores como el aumento de horas laborales, aislamiento, sedentarismo (Tejada & Reyes, 2021; Cornejo et al., 2023); así como desequilibrios entre vida personal y laboral por la sobrecarga de labores (Jaramillo & Ñopo, 2020; Gallegos et al., 2023) en detrimento de sus tiempos de cuidado personal (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020). Todo esto podría

producir diversos efectos en la salud mental como estrés, depresión y ansiedad. En este contexto de confinamiento, se suman también las condiciones del núcleo familiar, producto de la crisis sanitaria y económica generada, como las precariedades del domicilio, recursos de los/as teletrabajadores/as y los roles familiares.

El caso particular de las mujeres, especialmente las madres de familia, nos da cuenta de una necesidad social de abordar el teletrabajo, en tanto que ellas perciben un impacto mayor, producto de la desigualdad ocasionada por los estereotipos de género (Jaramillo & Ñopo, 2020; Gallegos et al., 2023). Esto se debe a que la sociedad suele exigir a las mujeres la integración del trabajo doméstico y el trabajo remunerado a causa del estereotipo que las considera como las únicas responsables del cuidado del hogar (Undurraga et al., 2021). Por lo tanto, su balance entre vida familiar y trabajo se ve afectado significativamente, lo cual les genera mayor vulnerabilidad (Giuzio & Cancela, 2021; Tomasina & Pisani, 2022).

A su vez, esto refuerza conductas basadas en los roles tradicionales de género, así como la división sexual del trabajo. Por tanto, en este estudio, se buscó priorizar esta población, ya que se encuentran más vulnerables ante el teletrabajo a diferencia de los varones, favorecidos a menudo por la brecha de género presente en la sociedad peruana.

Frente a ello, resulta relevante explorar las percepciones de las trabajadoras, que constituyen su modo de interpretar activamente los hechos ambientales, lo cual se enmarca en el contexto histórico y social (Merleau-Ponty, 1975). Así, pudieron haber elaborado diversos significados, de su entorno y de sí mismas, influidos por la pandemia y por su particular vulnerabilidad ante el fenómeno.

De este modo, explorar este fenómeno permite generar un aporte de conocimiento dirigido a visibilizar y comprender cómo vivencia el teletrabajo esta población expuesta a particulares vulnerabilidades, teniendo en cuenta las características del contexto peruano.

Para poder explorar tales percepciones, se planteó brindarles un espacio donde pudieran comentar con apertura y profundidad sus impresiones y significados respecto al fenómeno en una entrevista individual (Flick, 2015).

Por ello, el enfoque cualitativo permitió explorar y conocer la subjetividad de las informantes del estudio accediendo a su proceso interno de percepción, a partir de su modo particular de interpretar y dar significado a los sucesos ambientales. Además, en el

Perú se han realizado hasta el momento pocos estudios acerca del teletrabajo y la salud mental en el contexto de la pandemia.

Así, la pregunta de investigación se planteó de la siguiente manera: ¿Cómo perciben el teletrabajo y la salud mental las teletrabajadoras de una organización de Lima Metropolitana durante la pandemia?

A partir de esta pregunta se plantea el objetivo del presente estudio, que es conocer la percepción de las teletrabajadoras de una organización de Lima Metropolitana acerca del teletrabajo y la salud mental durante la pandemia por COVID-19.

Se señala dicho objetivo ya que, como se ha podido evidenciar en los capítulos previos, el teletrabajo se constituyó como una modalidad laboral emergente en nuestro país durante la pandemia, así es necesario conocer las características de su implementación, e identificar las situaciones de vulnerabilidad que se pudieron acentuar en las teletrabajadoras, de acuerdo a su particular contexto laboral, familiar o personal.

En relación a ello, se presentan los siguientes objetivos específicos:

- Conocer el significado que le da un grupo de mujeres de una organización de Lima Metropolitana al teletrabajo durante la pandemia.
- Conocer el significado que le da un grupo de mujeres de una organización de Lima Metropolitana a la salud mental en el contexto laboral de pandemia.
- Conocer los factores de adaptación y de riesgo psicosocial del teletrabajo percibidos por un grupo de mujeres de una organización de Lima metropolitana desde su vivencia.

## CAPÍTULO I: REVISIÓN TEÓRICA

En el presente estudio se abordará la percepción del teletrabajo y la salud mental en teletrabajadoras de una organización pública de Lima Metropolitana durante la pandemia por COVID-19. Por ello, se brindará información de las variables mencionadas en el contexto de crisis sanitaria y económica. Esta revisión teórica permitirá profundizar en la descripción realizada en la sección precedente.

### 1.1. Salud mental

La salud mental es definida por la OMS (2022) como un estado de bienestar en el cual la persona concreta sus capacidades, siendo capaz de afrontar el estrés y contribuir activamente con la promoción de su comunidad. De esta manera, se sugiere que la salud mental permite a las personas contar con mecanismos propios para hacer frente al estrés cotidiano y, por ende, trabajar productivamente. Asimismo, la OMS (2022) destaca que la salud mental resulta de vital importancia para el desarrollo personal. Es decir, permite alcanzar la realización y el logro de las diferentes potencialidades y metas personales, de acuerdo a lo que cada persona perciba que le genere bienestar, de manera que contribuye a obtener equilibrio y adaptarse al entorno próximo. Esta definición no brinda características normativas de lo que una persona con salud mental “debe” tener, pues no es algo estático, sino que se entiende como un proceso de desarrollo personal.

Esta definición describe la salud mental en función de las propias capacidades de la persona en medio de los estresores cotidianos que provengan de las condiciones particulares de su vida personal, laboral, social y familiar. Frente a esto, el contexto de pandemia se constituye como un nuevo estresor, de acuerdo a sus características e influencia en el modo cómo las personas se desenvuelven, exigiendo una adaptación en

el estilo de vida y en el modo de interrelacionarse en un entorno cambiante (Rosario-Rodríguez et al., 2020).

Como se sabe, la humanidad atravesó una pandemia originada por la enfermedad por Coronavirus 19 (COVID-19), producida por el virus SARS-CoV-2, con origen en la ciudad de Wuhan, República Popular de China, hacia fines del año 2019 (Arce-Villalobos et al., 2020). El fenómeno se denominó como pandemia el día 11 de marzo de 2020 por la OMS, ya que hacia dicha fecha se habían registrado 118.000 casos de contagios en 114 países de forma simultánea, afectando un gran número de países y continentes (OPS, 2020). La pandemia originó diversos cambios en el estilo de vida de las personas, al tener un gran impacto en todo el mundo, principalmente debido a su contagio masivo y tasa de mortalidad.

La crisis originada por la pandemia originó cambios en diversos ámbitos de la vida cotidiana de las personas, debido al grado de vulnerabilidad en el cual se encontraba la población ante el virus. En el caso del Perú, el gobierno decretó inicialmente el aislamiento social obligatorio (cuarentena) para reducir la exposición al contagio. Este término no debe confundirse con la distancia de seguridad (distanciamiento social), que implica mantener una distancia de al menos metro y medio respecto de otras personas. El aislamiento social se extendió hasta el mes de junio de 2020 (D. S. No 044-2020-PCM, 2020).

En ese contexto, el gobierno decretó la obligatoriedad del teletrabajo como una medida excepcional y temporal para evitar el contagio en los centros laborales y medios de transporte (D. S. No 010-2020-TR, 2020). Es por ello que, de acuerdo a la evolución de la pandemia y la crisis sanitaria y económica, surgieron condiciones particulares en las vivencias de las personas ante el fenómeno, que exigieron un proceso de adaptación forzado, en medio de problemáticas relacionadas tanto al ámbito laboral como familiar.

Al respecto, la OIT (2020) señaló que durante el brote de COVID-19, la población se encontraba sometida a elevados niveles de estrés y tensión que podían afectar la salud mental, especialmente cuando se impuso el aislamiento obligatorio, como fue el caso del Perú. También debe considerarse la adecuación forzada a un nuevo entorno laboral, ante el cual surgen problemas como el estrés, ocasionado principalmente por los cambios tecnológicos y la reducción salarial, elementos propios de dicha época (Briceño et al.,

2023). Además, se sumaron a este factor las condiciones propias de cada organización, tanto a nivel estructural como organizativo (Gallegos et al., 2023), pues estas delimitan el contexto laboral. También cobran relevancia debido al confinamiento las condiciones propias del núcleo familiar y del domicilio de cada teletrabajador/a, pues este pasó a ser el nuevo espacio desde donde se laboraba, a diferencia de los años anteriores.

En este contexto, problemáticas como la tensión, la incertidumbre sobre el futuro y la carga laboral doméstica irritan a las personas, especialmente a las mujeres y sus interrelaciones, afectando su cuidado (Manarelli et al., 2020). Esto se relaciona con lo señalado por Bezak et al. (2022), quienes hallaron que las mujeres experimentaron el teletrabajo durante la pandemia con mayores preocupaciones e incertidumbres que los varones, lo cual devino en mayores problemas de salud mental producto de la sobrecarga mental ocasionada.

Es por ello que la prevalencia de ansiedad, depresión, estrés y agotamiento laboral era alta durante el teletrabajo; a pesar de ello, la atención en salud mental y las normas jurídicas del teletrabajo eran insuficientes en el Perú (Gonzales, 2023). Frente a estas condiciones que vulneraban la salud mental de las teletrabajadoras, el estado de la atención en materia de salud mental era clave para comprender el impacto causado, pues contaban con un soporte insuficiente frente a las demandas y exigencias experimentadas. Esto se evidencia en lo hallado por Bezak et al. (2022) y Cornejo et al. (2023), cuando señalan que las mujeres tuvieron un mayor impacto a nivel profesional, social y personal, influido por las expectativas culturales de las familias acerca del rol femenino.

## **1.2. Teletrabajo de las mujeres en la pandemia**

### **1.2.1. Concepto de Teletrabajo**

El gobierno peruano, durante la pandemia por COVID-19, definió el teletrabajo como la modalidad por la cual el trabajador presta servicio desde su domicilio, empleando herramientas adecuadas en cuanto su naturaleza lo permita, pues no se limita al uso de equipos informáticos, sino que implica toda labor que no requiera la presencia física del trabajador en el centro laboral (D. S. No 010-2020-TR, 2020). Esto es reforzado por Chuco et al. (2020) quien señala que el teletrabajo se caracteriza por la presencia física

del trabajador desde su lugar de aislamiento debido a la pandemia, pues las personas se encontraban confinadas en este, realizando el trabajo a distancia.

En este contexto, muchas trabajadoras acataban el confinamiento desde el propio domicilio, evitando el desplazamiento al centro laboral, empleando diversos equipos para prestar servicios en forma remota. Al respecto, Rosario-Rodríguez et al. (2020) señalan que el teletrabajo no depende de si se emplean medios tecnológicos para su realización. Sin embargo, debido al confinamiento, las tecnologías de la información (TIC's) fueron vitales y necesarias para permitir un correcto desempeño laboral desde el hogar, a modo de prevención, tal como lo señalan Cornejo et al. (2023).

En el Perú, el teletrabajo es una modalidad de trabajo considerada emergente desde tiempos anteriores a la pandemia, ya que su implementación no se había visto favorecida, según Sánchez (2017), debido a un alto nivel de informalidad laboral. A pesar de ello, existía legislación al respecto, pues en el año 2015 se buscó su promoción para acercarse a poblaciones vulnerables, aunque permanecía como algo opcional y basado en un acuerdo entre empleador y empleado (D. S. No 017-2015-TR, 2015; San Juan, 2021). Mientras que, en el año 2020 se decretó como modalidad obligatoria para evitar la propagación del COVID-19, aunque bajo condiciones particulares debido al estado de emergencia nacional.

La pandemia puso en las organizaciones y teletrabajadores/as la exigencia forzosa de adaptarse y mantener actividad laboral de forma remota, todo ello en un plazo corto de tiempo, de modo que no fue de carácter voluntario, tal como se había pensado en años anteriores (San Juan, 2021; Briceño et al., 2023). De esta manera, fue una medida asumida por obligación, sin un proceso de planificación ni consulta previa (Giuzio & Cancela, 2021), ya que, ante la emergencia sanitaria, no se pudo contar con un tiempo de adecuación ni capacitación, simplemente se impuso.

Cornejo et al. (2023) destacan la importancia de considerar las áreas o requisitos que el teletrabajo implica en la vida de las personas en lugar de asumir que será algo totalmente benéfico para la población. En el contexto de crisis sanitaria y económica las brechas y diferencias de las poblaciones vulnerables se acrecentaron. Es por ello que la OIT registró en un informe que, hasta el 2022, no se había logrado retornar al menos a las condiciones de empleabilidad que existían antes de la pandemia (Gallegos et al., 2023).

De este modo, la pandemia por COVID-19 generó un impacto significativo en las condiciones laborales, lo cual influyó en la dinámica del teletrabajo y de los/as teletrabajadores/as.

En este contexto se evidenció que, en el caso de las mujeres, el teletrabajo puede exponerlas a una situación de mayor vulnerabilidad debido a la brecha de género que se expresa a diversos niveles, tal como en el aspecto económico, laboral y psicosocial (Giuzio & Cancela, 2021; Gallegos et al., 2023). En un informe estadístico del Gobierno se registraba que, hacia marzo del 2020, el 48% del total de trabajadores del sector público eran mujeres, además que representaban una cifra mayoritaria respecto de los varones en el teletrabajo, con un 53% en total (Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR], 2022).

Por lo tanto, había una alta representatividad de la mujer en el teletrabajo y, por consiguiente, una amplia población en situación de vulnerabilidad ante esta modalidad laboral. De esta manera, conocer la forma cómo las mujeres vivenciaron el teletrabajo permite establecer formas de atención psicosocial hacia esta población, así como establecer a futuro posibles formas de prevención y cuidado de su salud. Inclusive, se podría promover políticas públicas y legislaciones al respecto, ya que de acuerdo a Gonzáles (2023), la Ley del teletrabajo no contempla a detalle el derecho fundamental a la salud mental, presente en la Constitución Política del Perú. De este modo, las poblaciones más vulnerables ante el teletrabajo, como las mujeres, no cuentan con un respaldo jurídico a pesar de los riesgos psicosociales a los cuales se encuentran expuestas y que incluso se acrecientan debido a las características propias de esta modalidad laboral.

### **1.2.2. Factores de adaptación y de riesgo psicosocial en las teletrabajadoras**

Dado el contexto del teletrabajo en nuestro país, el presente estudio considera relevante explorar el significado subjetivo que las teletrabajadoras elaboran acerca del mismo, desde su experiencia particular. Para tener una comprensión más amplia de este fenómeno se analizan a continuación los factores de adaptación y de riesgo psicosocial en las teletrabajadoras.

En la última década, se tiene registro de que el discurso de las teletrabajadoras acerca del teletrabajo parte de un discurso paradójico. Esto se expresa en relatos que evidencian una valoración tanto positiva como negativa respecto del teletrabajo. Por

ejemplo, aunque algunas teletrabajadoras señalan que es ventajoso en cuanto permite estar en casa junto a sus hijos, la carga horaria se acentúa (Manarelli et al., 2020). Esto se relaciona con lo hallado por Pérez y Gálvez (2009) antes de la pandemia, quienes señalan otra paradoja en cuanto que, aunque el teletrabajo permite autogestionar el tiempo, perciben a su vez una mayor carga laboral, de modo que su seguridad y cuidado pueden verse afectados.

Es por ello que Rosario-Rodríguez et al. (2020) concluyen que el cambio abrupto de modalidad de trabajo durante la pandemia tuvo un efecto sobre las responsabilidades laborales. Por tanto, el punto de partida para conocer la percepción de las informantes radica en los factores de adaptación y de riesgo psicosocial percibidos, ya que podría ayudar a visibilizar, con datos de primera mano, esta realidad social.

En primer lugar, Moreno (2011) define los factores psicosociales del teletrabajo (o factores de adaptación), como las condiciones psicosociales laborales en sí mismas, como la cultura corporativa, el clima laboral o el diseño del puesto de trabajo. Estas condiciones podrían favorecer la adaptación del/ de la teletrabajador/a en la medida que perciban esta modalidad laboral emergente durante la pandemia como una experiencia retadora que les permita potenciar sus habilidades en medio del proceso. Al respecto, Cedeño y Coello (2020) introducen la idea de que la percepción podría influir en la adaptación de la persona al teletrabajo.

En primer lugar, de acuerdo a investigaciones realizadas en la última década, se destaca el apoyo técnico y emocional por parte de la organización (jefes y/o compañeros de trabajo) como un elemento que favorece la adaptación al teletrabajo, de acuerdo a Cornejo et al. (2023). De este modo, resulta relevante la formación de los/as supervisores/as para que adquieran habilidades adecuadas en el trato a los/as trabajadores/as. Asimismo, es importante que la organización capacite acerca de las estrategias de afrontamiento del estrés, pues este es un fenómeno que amenaza con frecuencia la vida laboral (Barrera, et al., 2019). En el caso concreto del Perú, de acuerdo a Acosta (2021, citado por Gonzáles, 2023), a inicios del 2021, luego de meses de la implementación del teletrabajo, el 70% de trabajadores reportaron haber presentado estrés laboral, lo cual evidencia que es un factor frecuente.

Por otro lado, en diversos estudios se halló el aprovechamiento de los tiempos improductivos dentro de la organización, por el cual el/la teletrabajador/a podría articular mejor su itinerario al evitar pérdidas de tiempo en el tráfico vehicular, reuniones secundarias o “tiempos muertos” (Camacho, 2013; Selma, 2015; Santillán, 2020).

Asimismo, se señala que, en este contexto de pandemia, el despliegue de cualidades que favorecen la adaptación de la persona al teletrabajo cobra una relevancia destacada. Solivellas (2021) sugiere que la actitud de predisposición a los cambios facilita la adaptación, como lo son las actitudes positivas, por las cuales el/la teletrabajador/a reaccionará positivamente y con naturalidad ante los cambios; la escucha activa, que le permitirá interpretar los cambios como oportunidades de desarrollo profesional; la resolución de problemas, por la cual podrá solucionar incidentes laborales; y la flexibilidad, que permitirá adoptar nuevos procedimientos de trabajo.

También resulta relevante la posibilidad de contar con recursos necesarios para trabajar, así como espacios adecuados y libres de interrupciones en su domicilio, pues estos colaborarían para lograr un sentimiento de productividad. De este modo, si las condiciones relacionadas con la salud mental son favorables, los/as teletrabajadores/as podrían superar la tensión y obtener bienestar (Ramos et al., 2020). Así, se concluye que los factores de adaptación se encontrarían en función a las condiciones del núcleo familiar y del domicilio de la persona, de manera especial en el contexto de pandemia, donde estos constituyen el entorno de trabajo a distancia, ante la imposibilidad de ocupar otro espacio fuera del domicilio (Tejada & Reyes, 2021; Giuzio & Cancela, 2021).

En este contexto cobra importancia, además, fortalecer las relaciones de igualdad y respeto de los derechos de las mujeres por parte de la familia, promoviendo la corresponsabilidad (Jaramillo y Ñopo, 2020), para evitar la división sexual de las labores domésticas. Mientras que, por parte de la empresa, podría promoverse el respeto al talento femenino en las organizaciones, sin segregar ni discriminar a las mujeres, de manera especial a las gestantes o a las que tienen hijos pequeños (Aequales, 2020).

Por otra parte, los factores de riesgo psicosocial del teletrabajo se definen como las condiciones organizacionales que tienen potencial de afectar la salud y bienestar de los trabajadores, generándoles vulnerabilidad (Moreno, 2011). Estos se presentan a partir de las condiciones de cada organización laboral, o a partir de las condiciones del domicilio y dinámica familiar del/de la teletrabajador/a. Unda y Urrego (2021), retomando algunos

temas vinculados al teletrabajo, tratados por autores antes de la pandemia, como Rodríguez y Rivas (2011) enfatizan la relevancia de los aspectos extralaborales, que son aquellas condiciones particulares de la vivienda de cada teletrabajador en la cual se encuentra toda la familia reunida. Al respecto, Unda y Urrego (2021) enfatizan que estos aspectos cobraron mayor relevancia durante el confinamiento debido a que la casa se convirtió en el lugar de trabajo, al tener la imposibilidad de emplear otro espacio fuera del domicilio propio.

Acerca de los factores de riesgo psicosocial, Gonzáles (2023) señala que en la legislación del teletrabajo en el Perú se exige la prevención de riesgos psicosociales como obligación del empleador; por tanto, corresponde que realicen evaluaciones periódicas para su identificación y control. Esto resulta relevante, pues el teletrabajo a menudo los agrava; por tanto, es importante que los empleados exijan su revisión, pues tienen la misma relevancia que el cuidado de la salud física.

Como ya se señaló, es preciso considerar la particular situación de las mujeres ante el fenómeno del teletrabajo, pues Aequales (2020) sostiene que las crisis amplifican las brechas entre varones y mujeres, generando efectos desproporcionados en las mujeres. Al respecto, Bezak et al. (2022) señala que el teletrabajo reforzó los roles tradicionales de género en relación a las responsabilidades en el hogar, lo cual generaba mayor estrés y preocupaciones. Esto se relaciona con demás estudios que señalan que, a partir de la brecha de género existente, la pandemia por COVID-19 causó un mayor impacto en las mujeres, quienes se encontraban más vulnerables en el ámbito económico, laboral y social (Garcés & Filkenstein, 2020; Giuzio & Cancela, 2021; Bezak et al., 2022; Gallegos et al., 2023).

Producto de la brecha de género, las mujeres se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad económica que los varones, pues la pandemia afectó desproporcionadamente a los sectores con una alta tasa de empleo femenino, como el sector servicios o educación, donde además las organizaciones se vieron expuestas a la pérdida del talento femenino (Aequales, 2020; Giuzio & Cancela, 2021). Además, Jaramillo y Ñopo (2020) señalan que en Perú las mujeres contaban desde antes de la pandemia con mayor representatividad en condiciones laborales inestables, como trabajo a tiempo parcial, autoempleo y empleos temporales de corta duración. Mientras que los

varones gozaban de mayor estabilidad laboral, al verse favorecidos por la brecha salarial y la jerarquía ocupacional (Diario Gestión, 2020; Undurraga et al., 2021).

Respecto a los factores de riesgo psicosocial, la OIT (2020) así como Garcés y Filkenstein (2020) señalan que el teletrabajo podría intensificar y alargar la jornada laboral en un 10-20% del tiempo. Esto se debería a que contar con autogestión de tiempo podría generar un sentimiento de “culpa” por contar con mejores condiciones, compensando dicha condición con mayor trabajo. De esta manera, en el teletrabajo se podría llegar a dedicar mayor tiempo a las labores que a la familia, desdibujando el límite entre la vida familiar y laboral. Además, esto generaría que no se diferencie el lugar de trabajo del resto de la casa, problemas horarios, distractores, cruce de actividades laborales y domésticas, etc. De esta manera, se generaría la percepción de “estar y no estar en casa” (Tejada & Reyes, 2021; Giuzio & Cancela, 2021).

Asimismo, Ramos et al. (2020), encontraron que la extensión de la jornada laboral incrementa los niveles de estrés y demás estados negativos como la depresión debido a la sobrecarga laboral, lo cual también afectará la productividad en el trabajo. Del mismo modo, el estrés laboral, la fatiga y la carga mental producto del aumento de la carga de trabajo amenazan la vida laboral, con mayor probabilidad de sentir soledad, depresión, estrés, y de aumentar la deserción laboral (Venegas & Leyva, 2020; Gallegos et al., 2023).

En el caso de las mujeres, esto se generaría debido a que, al estar las teletrabajadoras en su casa, se veían expuestas a una carga horaria y laboral permanente, además del cuidado de los hijos y del hogar, que reducían sus tiempos de distensión personal (Jaramillo y Ñopo, 2020; Bezak et al., 2022; Gallegos et al., 2023).

Esta problemática social refleja las expectativas y estereotipos de género presentes en la sociedad peruana, los cuales serían reforzados por el teletrabajo, pues se piensa que esta modalidad les permite a las mujeres integrar la vida laboral y familiar, esperando que integren dichas labores. Esto se da a razón de que se suele imponer el cuidado y las tareas domésticas en forma exclusiva a las mujeres, tradicionalmente asociadas a este rol, lo cual incrementa significativamente su carga laboral, además de profundizar la brecha económica al confinar a las mujeres al hogar (Aequales, 2020; Giuzio & Cancela, 2021). Al respecto, Jaramillo y Ñopo (2020) señalan que los quehaceres domésticos y el cuidado de los hijos generan una barrera para la empleabilidad femenina, ya que por cada hijo se

amplía la brecha laboral en 10 puntos porcentuales, debido a la carga desproporcionada que reciben al ser consideradas como las únicas responsables del cuidado. De este modo, se generaría una exigencia al rol de las mujeres en cuanto madres, esperando que asuman todos los quehaceres del hogar por sí solas.

Acerca de los quehaceres domésticos, Jaramillo y Ñopo (2020) añaden que estos comprenden trabajos independientes a tiempo completo como hacer las compras, cocinar, limpiar, ayudar a los hijos con las tareas escolares, acompañar a personas dependientes (hijos, padres, familiares, personas enfermas), etc. Esto suma una carga significativa de trabajo no remunerado generalmente a las mujeres, quienes dedican mayor tiempo a estas tareas, limitando así el tiempo de su ejercicio e incluso, su desarrollo profesional (OIT, 2020). En consecuencia, el no poder conciliar la vida laboral y familiar, podría generar un sentimiento de culpa al no estar disponibles para su familia a pesar de estar en casa, y por no llegar a cumplir su trabajo remunerado por atender a su familia (Aequales, 2020; Bezak et al., 2022).

En relación a ello, Jaramillo y Ñopo (2020) señalan que existe un impacto significativo en las mujeres madres de familia debido a la integración de labores domésticas y remuneradas. Esto se debería a la distribución inequitativa de tareas según género, que origina que el teletrabajo se torne más exigente por esta intensificación de la jornada, incluso sosteniendo actividades en simultáneo, debido a la virtualidad (Giuzio & Cancela, 2021). Undurraga et al. (2021) añaden que esta sobrecarga podría ser justificada por muchas mujeres que han asumido el estereotipo de que, por su condición de ser mujer, pueden hacer varias cosas a la vez, en detrimento de su tiempo de distensión, o de fomentar la corresponsabilidad en los quehaceres domésticos.

En consecuencia, las mujeres percibirían mayor tensión y fatiga, producto de la división sexual del trabajo doméstico, que les genera mayores efectos físicos y psíquicos, a diferencia de los varones (Manarelli et al., 2020). Con respecto a esto, Torres (2020), durante la pandemia, encontró que las teletrabajadoras madres de familia manifestaron experimentar fatiga general (que afecta al organismo entero), mental (que ocasiona tensión, producto de actividad mental prolongada) y física (que ocasiona dolores musculares); mientras que los varones, únicamente fatiga general. Esto se relaciona con lo señalado por el Instituto de Ingeniería del Conocimiento (2020) acerca de que las mujeres con hijos son el grupo que siente más estrés y percibe trabajar más horas, ya que

el estar pendientes de sus hijos y de las tareas del hogar afecta su concentración, lo cual suma una carga mental significativa. A esto se suma lo hallado por Bezak et al. (2022), quienes señalan que este factor generaba constantes pérdidas de concentración, lo cual constituyó una preocupación significativa.

Concretamente, Moreira da Silva (2019, citado por Solana-Villanueva et al. 2022) señala que el 75% de labores de cuidado del hogar es realizado por mujeres, una cifra muy distante de los varones. Mientras que, durante la pandemia, se impusieron a las mujeres las responsabilidades que emergían, como el cuidado de ancianos y personas enfermas, sumando mayores labores a las ya existentes (Manarelli et al., 2020; Aequales, 2020; Giuzio & Cancela, 2021). Inclusive, de acuerdo a Aequales (2020), por cada persona enferma en el hogar se aumentaba 4 horas de trabajo adicionales para las mujeres.

Otra problemática de riesgo psicosocial es el índice de monoparentalidad, un fenómeno que va en aumento en las últimas décadas en el Perú, representando el 9,3% del total de hogares, de acuerdo al censo del 2017. De este total de hogares monoparentales, el 84,3% están presididos por una mujer (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2019). Esto se relaciona con lo señalado por la OIT (2020) acerca de que los hogares monoparentales son en su mayoría presididos por una mujer, de manera que tendrían una mayor carga que soportar al asumir por sí solas las funciones de cuidadoras y proveedoras. Caso contrario ocurre en los hogares biparentales, donde prima la jefatura masculina, además de contar con mayores activos. Esto tendría origen en la brecha de género salarial, pues los hogares con jefatura femenina cuentan con menor acceso a internet y línea telefónica, lo cual implica dificultades laborales e incluso una menor posibilidad de reportar presuntos casos de violencia (Jaramillo & Ñopo, 2020). En ese sentido, la monoparentalidad se encuentra ligada con la brecha salarial, pues se tiene registro de que, en los hogares presididos por una mujer, debido a la falta de recursos económicos, el acceso a los recursos tecnológicos y de cobertura de internet y telefonía es limitado, influyendo negativamente en el desarrollo del teletrabajo debido a que pueden presentarse fallas de conexión o limitaciones con los equipos tecnológicos. Asimismo, al momento de reportar casos de violencia intrafamiliar, ya que se hacía mediante llamada telefónica en tiempo de confinamiento, y si no se tenía una adecuada señal, no se habría realizado con facilidad.

Por otro lado, la OIT (2020) registró que el teletrabajo podría provocar sensación de aislamiento, donde la falta de interacción social se constituye como un estresor, sumado a las horas de trabajo excesivas. De este modo, al disminuir la interacción entre trabajadores/as y jefes, se registró una capacidad de control reducida sobre la carga laboral, así como una ruptura social y percepción de soledad, pues al no tener contactos interpersonales, las teletrabajadoras percibieron la pérdida de lazos y obstáculos en su adaptación a las nuevas formas de interrelacionarse (Giuzio & Cancela, 2021). Además, se registró el detrimento del sentido de pertenencia a la institución (Santillán, 2020).

Asimismo, Bezak et al. (2022) hallaron la variable del tecnoestrés, lo cual va en la línea del hallazgo de Barrera et al. (2019) en años anteriores a la pandemia. Este se reporta a consecuencia de las dificultades percibidas al emplear las TIC's. Estas podrían originarse por tener una baja calidad de equipos tecnológicos, por tener una conexión a internet deficiente, o que el espacio físico destinado para trabajar se encuentre en condiciones precarias, originando un sentimiento de incompetencia y/o estancamiento profesional. Esto cobra gran relevancia durante el contexto de pandemia, pues las TIC's permitían mantener el aislamiento social obligatorio como principal medida preventiva (Cornejo et al., 2023) lo cual a su vez exigía que el teletrabajador esté adecuadamente capacitado, de acuerdo a Bezak et al. (2022).

Además de los riesgos psicosociales inherentes al teletrabajo, se suman las condiciones y cambios generados producto de la pandemia que inciden sobre la organización o el núcleo familiar, como el temor al desempleo, a la reducción del salario o al contagio de los familiares, lo cual genera una mayor carga mental (Ramos et al., 2020).

Por otro lado, se tiene el índice de violencia de género que, según el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP] (2021) se vio agravado durante el confinamiento, donde del total de casos de violencia familiar, el 85,6% tenía a la mujer como víctima, sobre todo en mujeres de edad adulta, quienes representaban el 96% de casos. Esta cifra se vio agravada por la pandemia, debido a las tensiones que surgían producto del confinamiento, sea por parte de la pareja u otros familiares, con base en la estructura patriarcal de la sociedad, lo cual explica por qué las mujeres perciben que el lugar más inseguro para ellas es su propia casa, además que durante esa época muchas se vieron obligadas a vivir con su agresor (Jaramillo & Ñopo, 2020). Esto se ve expresado

en la cifra de 235 791 llamadas de reporte de violencia contra las mujeres en la línea 100 del Ministerio de la Mujer durante el año 2020, donde el 50 % fue reportado por la propia víctima (MIMP, 2021).

Finalmente, se concluye que el entorno laboral se ve alterado por diversos elementos, como las condiciones organizacionales, familiares e incluso de la infraestructura del domicilio, así como las limitaciones de las labores.

Es por todos estos motivos expuestos que Garcés y Filkenstein (2020) concluyeron que, durante el confinamiento, las mujeres presentaron mayores síntomas físicos, psicológicos y emocionales que los varones, como la percepción de soledad y falta de apoyo, debido a las variables sociales y laborales descritas, producto de la brecha de género. Esto hace relevante la necesidad de conocer el significado del teletrabajo y la salud mental para las teletrabajadoras madres de familia, pues constituye un aporte social el poder acercarse a tales percepciones y elaborar recomendaciones para los empleadores en función a las necesidades percibidas por las informantes, de acuerdo a la vulnerabilidad a la cual están expuestas, que genera determinados sentimientos y pensamientos.

#### **1.4. Concepto de Percepción**

A lo largo de la historia diversos estudiosos mostraron gran interés en saber cómo se da la transmisión de información entre los seres humanos, con énfasis en buscar el mejor método para conocer. En las últimas décadas, con el surgimiento de la Psicología cognitiva, de acuerdo a Freré et al. (2022), se puso énfasis en la amplitud de procesos psíquicos que median el conocimiento, destacando la sensación, percepción, atención y memoria. Siguiendo a Fuenmayor y Villasmil (2008), citados por Freré et al. (2022), estos procesos cognitivos permiten a los seres humanos conocer, retener información y analizar sus características, estableciendo una relación con el entorno cercano para lograr la comprensión de los hechos ambientales.

La percepción puede definirse como el proceso mental de reconocer e interpretar las señales del entorno físico y social, dándoles un significado concreto (Vargas, 1994). De este modo, es un proceso relativo a la subjetividad del sujeto, pues incluye elementos culturales y sociales que influyen en el juicio realizado acerca del entorno, además de encontrarse ligado al contexto histórico-social, determinado por espacio y tiempo (Merleau-Ponty, 1975).

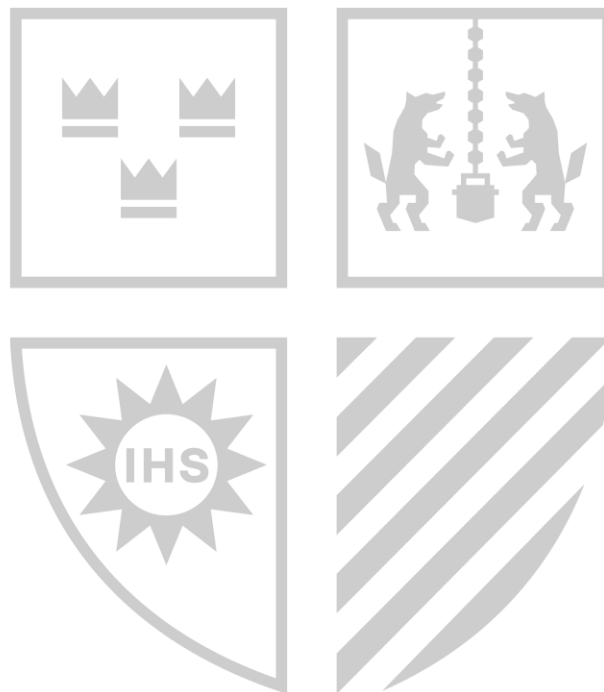
En ese sentido, la percepción se constituye como una construcción activa de significado en el aquí y ahora por parte del sujeto, que supera los acontecimientos físicos y sociales per se captados por los sentidos, pues se enmarca en un conjunto de pautas y normativas socio-culturales en un momento determinado, que le permiten elaborar una interpretación particular de su entorno. De este modo, al estar influenciado por la subjetividad, cada persona tiene una percepción propia respecto de cada acontecimiento que experimenta, el cual puede diferir de las valoraciones elaboradas por los demás.

En ese sentido, Bezak et al. (2022) señala que las mujeres y los varones, durante la pandemia, contaban con diferentes puntos de vista acerca del teletrabajo. Estas diferencias parten del modo particular de vivenciarlo, considerando los diversos factores psicosociales alrededor del mismo, y de las expectativas de género implicadas en su desempeño, así como las responsabilidades asumidas durante aquella época de crisis sanitaria y económica. Así, de un mismo fenómeno vivenciado como lo fue el teletrabajo, las mujeres podrían haber elaborado una valoración distinta a la de los varones, influenciado por la brecha de género presente en el imaginario colectivo de la población.

De esta manera, al ser la percepción un proceso subjetivo de cada persona, permite explorar los significados elaborados por las teletrabajadoras acerca del teletrabajo y la salud mental. Además, esta variable permite acceder a su modo particular de interpretar los hechos y estímulos experimentados en el contexto histórico y social de la pandemia por COVID-19, que influye en su elaboración de significados. Este contexto particular brinda características distintivas a diferencia de los años precedentes en los cuales no se hubiera vivenciado el fenómeno del teletrabajo de la misma manera, pues la pandemia constituyó un punto de quiebre en la vida cotidiana de las personas y de sus interrelaciones. La pandemia a nivel histórico tuvo diversas características, conocidas en aquella época como la “nueva normalidad”, que cambió significativamente el desempeño de las personas a nivel laboral, social y familiar, así como su modo de procesar los hechos ambientales influidos por las nuevas normas sociales establecidas en dicho contexto.

El presente estudio busca profundizar en los significados que las participantes construyeron en torno al teletrabajo durante la pandemia por COVID-19, con base en sus discursos cargados de experiencias, sentimientos y pensamientos. Esto permitirá conocer con amplitud su vivencia particular del fenómeno de estudio, desde su óptica de mujeres madres de familia que teletrabajaron durante el confinamiento en una organización

pública. Esto se logrará a partir de entrevistas individuales, realizadas meses después de realizado el teletrabajo, con el fin de acceder a sus contenidos subjetivos de la experiencia del teletrabajo.



## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente estudio se empleó el enfoque de investigación cualitativa, en el cual, de acuerdo a Denzin y Lincoln (2005, como se cita en Flick, 2015) el investigador se sitúa en el mundo, haciéndolo visible por medio de las interpretaciones que las y los informantes hacen del mismo. Así, se estudian las cosas en su entorno natural, buscando dar sentido a los fenómenos desde el punto de vista de los sujetos. La elección del enfoque cualitativo radicó en que el estudio planteó acercarse a la percepción de cada informante en particular, considerando que la realidad no se reduce a los sucesos ambientales, sino que es construida en función a un proceso interno de interpretación y significación de los sucesos observados en la experiencia, los cuales son procesados activamente por los sujetos.

De esta manera, la relevancia del enfoque cualitativo en la presente investigación radica en la posibilidad de acercarse al proceso subjetivo de percepción, ya que ello no podría haberse realizado con un enfoque cuantitativo, basado en el análisis estadístico de los datos y sin apertura al significado que el sujeto confiere a su vivencia. Mientras que, el enfoque cualitativo permitió profundizar en dicho proceso interno de interpretar los hechos ambientales ocurridos en torno al teletrabajo y la salud mental durante la pandemia. Además, el enfoque cualitativo es recomendado cuando el tema ha sido poco explorado (Hernández et al., 2014), siendo que en Perú no se han realizado estudios de este tipo.

Por otro lado, el diseño de investigación elegido fue de tipo fenomenológico, de acuerdo a Oiler (1986, como se cita en Monje, 2011), se centra en la realidad percibida por el sujeto, quien está unido al objeto de estudio “estando en el mundo” (p. 32), de modo que, al acercarse a la percepción, se pueda acceder al significado que cada informante confiera a su vivencia personal. Esto permitió conocer a profundidad el

significado que han construido acerca del teletrabajo y la salud mental en el contexto de pandemia, así como los factores de adaptación y los riesgos psicosociales vivenciados. Todo esto se ubica en medio de la valoración personal que hicieron del entorno y de sí mismas, que originó percepciones distintas del mismo fenómeno vivenciado por un grupo de teletrabajadoras del área de recursos humanos de una organización de Lima Metropolitana.

## **2.1. Participantes y criterios de inclusión**

El presente estudio planteó acercarse a las percepciones de teletrabajadoras madres de familia entre las edades de 25-49 años, pertenecientes al área de Recursos humanos de una organización pública de Lima Metropolitana.

Por ello, los criterios de inclusión fueron, en primer lugar, haber trabajado durante 1 año mediante la modalidad de teletrabajo en el área de Recursos humanos de una organización de Lima Metropolitana durante la pandemia por COVID-19.

De esta manera, se entrevistó a teletrabajadoras de una organización pública del área urbana de la región Lima, de acuerdo a la evidencia de que durante la pandemia las mujeres constituyeron el grupo mayoritario en el teletrabajo a diferencia de los varones (SERVIR, 2022). Por otro lado, de acuerdo a la necesidad social de priorizar a la población femenina al haber encontrado que mostraron una mayor vulnerabilidad psicosocial frente al teletrabajo debido a la brecha de género existente (Jaramillo & Ñopo, 2020; Giuzio & Cancela, 2021).

Otro criterio de inclusión fue ser una mujer adulta, entre los 25-49 años de edad. Según el INEI (2017), se registró que la mayoría de mujeres trabajadoras se encuentra en el rango de edad de 15-49 años, y además suelen tener a su primer hijo entre estas edades. Se seleccionó el rango de edad de 25-49 años debido a que, hacia aproximadamente los 25 años se inicia el periodo vital de la adultez (Papalia et al., 2010); de manera que se pudo contar con participantes que atravesaban el mismo periodo del ciclo vital, obteniendo percepciones de personas de un mismo periodo de vida.

Además, otro criterio de inclusión fue ser madres de familia. Este criterio radicó en que se obtuvo registro de que este grupo de mujeres vivenció de manera distinta el teletrabajo debido a que contaban con una vulnerabilidad mayor, producto de los

estereotipos de género hacia su rol de madre/cuidadora (Jaramillo & Ñopo, 2020). Esto constituyó una necesidad social que se buscó atender en el presente estudio, debido al grado de sobrecarga y fatiga que pudieron experimentar en mayor medida, a comparación de las mujeres sin hijos/as.

Por otra parte, los criterios de exclusión fueron los siguientes:

No tener hijos. En este caso, las informantes no hubieran cumplido con una característica relevante de acuerdo a la revisión teórica y la necesidad social identificada.

No haber teletrabajado. Ya que no se podría haber explorado su percepción del mismo.

Finalmente, otro criterio de exclusión fue que el teletrabajo durante la pandemia haya sido su primera experiencia laboral. El hecho de haber laborado antes de la pandemia les permitió a las participantes establecer una diferencia entre ambos contextos laborales.

## **2.2. Selección de participantes**

Para la selección de las participantes del estudio, luego de establecer un primer contacto con las teletrabajadoras de la organización, se empleó un muestreo no probabilístico de bola de nieve (Flick, 2015), acercándose a una informante clave que facilitó el contacto de las demás posibles participantes. Esto se fue realizando en la medida que cumplían los criterios de inclusión y que brindaban su consentimiento informado para participar voluntariamente en las entrevistas. Este tipo de muestreo permitió además que la informante clave, bajo su propia experiencia como entrevistada, motive la participación de las demás.

Por esta razón, el número de participantes estuvo determinado en función a las trabajadoras que cumplieron con las características señaladas en los criterios de inclusión, y que desearon participar en el estudio. Estas, al formar parte de una misma institución, compartían las mismas condiciones institucionales, de modo que permitieron contar con diversas percepciones acerca de un mismo contexto laboral. De esta manera, se realizaron 7 entrevistas semi estructuradas, que corresponde al total de participantes que cumplían con los criterios de inclusión en la organización identificada.

### 2.3. Instrumentos de recolección de información

En el presente estudio se empleó una guía de entrevista semi estructurada como instrumento de recolección de información. Esta permitió conocer de forma explícita la percepción de las teletrabajadoras acerca del teletrabajo y la salud mental durante la pandemia, en forma individual. Asimismo, permitió incluir información adicional conforme surgían nuevos contenidos relevantes durante cada entrevista, ya que este instrumento brinda apertura a las categorías emergentes, pues en el proceso de comunicación se construyen significados, obteniendo profundidad en los contenidos (Flick, 2015). Del mismo modo, las preguntas planteadas permitieron que cada participante muestre apertura a comentar sus percepciones con detalle, accediendo a su proceso interno, el cual partía de su particular contexto organizacional y familiar.

En ese sentido, las áreas del instrumento fueron las siguientes:

Ficha socio-demográfica: permitió identificar características distintivas de las participantes del estudio, situar sus percepciones en su contexto, y señalar características relevantes de la muestra, en la medida que aportaban a una mejor comprensión del fenómeno.

Percepción del teletrabajo: planteado para conocer el significado que las teletrabajadoras confirieron al teletrabajo como modalidad laboral emergente en medio de la pandemia por COVID-19, considerando su sentir frente al fenómeno.

Percepción de la salud mental: permitió conocer y comprender el significado que las teletrabajadoras confirieron a su salud mental a propósito del teletrabajo en el contexto de la pandemia.

Factores de adaptación: planteado para explorar los factores de adaptación al teletrabajo que las participantes percibieron en su propia vivencia. Asimismo, permitió conocer cómo desplegaron estrategias personales frente a los cambios, y cómo valoraron el papel de su organización y su familia en su proceso de adaptación.

Factores de riesgo psicosocial: planteado para explorar los factores de riesgo que las participantes percibieron en su propia vivencia, que obstaculizaron su proceso de adaptación al teletrabajo y/o afectaron su salud mental. Asimismo, permitió conocer las condiciones organizacionales y/o familiares que percibieron con potencial de riesgo.

Como preparación al trabajo de campo, la guía de entrevista semi estructurada fue sometida a un proceso de validación realizado por tres expertas en total: una experta en metodología de investigación cualitativa, y dos expertas en psicología organizacional. Luego de aquellas consultas, se decidió realizar algunos cambios en las formulaciones de algunas preguntas que incluían términos técnicos que podrían generar confusión, o preguntas que podían dirigir y/o sesgar las respuestas de las participantes. Además, se optó por retirar una pregunta que no aportaba a profundizar en el tema de estudio, a diferencia de las demás preguntas planteadas hasta ese momento.

Posterior a la validación de expertos, se realizaron las entrevistas piloto del instrumento a dos teletrabajadoras madres de familia con características semejantes a las participantes del estudio, con el fin de verificar si las preguntas eran comprensibles y permitían obtener información relevante y acorde al tema. Asimismo, se optó por someter a prueba la pertinencia del orden de las preguntas, para verificar si existía una interrelación entre las áreas que permita conectar las distintas partes del relato de las informantes.

Luego de las entrevistas piloto se decidió agregar una pregunta en el área de la ficha socio demográfica sobre la edad de los hijos, para situar mejor el contexto familiar de la entrevistada, así como en el área de factores de adaptación (donde además se reordenaron algunas preguntas para una mejor organización del relato), y se subdividió una pregunta en el área de factores de riesgo psicosocial, con el objetivo de obtener una información más estructurada y que permita clarificar el contexto particular de la entrevistada. De este modo, la versión final del instrumento contó con 24 preguntas en total.

#### **2.4. Procedimiento de trabajo de campo**

En primer lugar, se identificó una organización mediante una informante clave, quien además proveyó el contacto de las demás posibles participantes en función a los criterios de inclusión planteados, para poder iniciar el trabajo de campo. Luego, se estableció un primer contacto mediante llamada telefónica con cada participante, con el fin de coordinar la fecha y hora de entrevista individual de acuerdo a su disponibilidad, sugiriendo un tiempo aproximado de 50 minutos de duración. Posteriormente, una vez realizada dicha coordinación, se procedió a generar una videollamada de Zoom para realizar la entrevista virtual (debido al contexto sanitario por COVID-19) en el día

pactado de antemano. Asimismo, antes de iniciar cada entrevista se explicó en detalle la finalidad del estudio, el uso que se le daría a la información y la forma como se desarrollaría la entrevista. Luego, se solicitó el consentimiento informado por vía oral para poder iniciar la entrevista y para poder registrar el audio de la misma, habiendo puesto de manifiesto la finalidad de la presente investigación y las respectivas instrucciones. Asimismo, se indicaron los lineamientos éticos y que el audio de la entrevista sería destruido en su totalidad una vez se termine el estudio.

Luego de cada una de las 7 entrevistas, se realizaron las transcripciones respectivas, cuidando en todo momento la confidencialidad y anonimato de las participantes, asignándoles un número para que su identidad no se vea develada.

## **2.5. Aspectos éticos y criterios de calidad de la información**

Respecto a los aspectos éticos señalados por el Colegio de Psicólogos del Perú (2017), cabe señalar que se elaboró un consentimiento informado, el cual fue leído con cada participante antes de iniciar la entrevista, donde se explicó el objetivo de la investigación y se solicitó su participación voluntaria, indicando que se aseguraría el anonimato y la confidencialidad, que implica no develar el nombre de las participantes ni hacer un uso indebido de la información, la cual se usará únicamente para fines académicos; del mismo modo, al finalizar la entrevista, se les envió dicho formato por correo para que sea llenado por escrito, además del consentimiento oral ya obtenido. Se indicó que se grabaría el audio de la entrevista, para lo cual se precisaba su confirmación, y de aceptar dicha condición, dicho audio y la transcripción serían destruidos en su totalidad una vez finalizado el estudio. Asimismo, se comunicó que, si deseaban detener la entrevista en algún momento, o no responder alguna pregunta, podían hacerlo con libertad. Finalmente, se les indicó que se les haría llegar el informe final de la presente investigación una vez finalizado el estudio, para que conozcan los resultados obtenidos tras su colaboración con las entrevistas.

En cuanto a los criterios de calidad de la información, se empleó el criterio de coherencia epistemológica, el cual consiste en mantener una actitud de vigilancia sobre la cohesión entre las variables, la metodología y las técnicas de análisis, procurando basar el planteamiento en una relación teórica entre variables y fenómeno de estudio, así como fundamentar teóricamente el instrumento a emplear (Blesa et al., 2014). De este modo, el investigador se pone la exigencia de mantener una rigurosa articulación entre dichos

elementos del estudio, mediante la fundamentación teórica de las decisiones metodológicas y centrándolas en función a determinado posicionamiento epistemológico, procurando mantener la cohesión de las mismas en función de los objetivos.

Asimismo, se empleó el criterio de confirmación (Díaz, 2019), por medio del uso de fragmentos de las entrevistas, de modo que se confirme el análisis e interpretación de los datos al mostrar las voces de las participantes. De este modo, se procura suspender el juicio del investigador durante el proceso de búsqueda de significados de los temas surgidos en las entrevistas, para centrarse en los juicios y significados manifestados por las informantes durante el proceso, empleando sus propias palabras, cuidando en todo momento el anonimato de cada entrevistada.

## **2.6. Análisis de la información**

Luego del trabajo de campo se realizó el análisis de la información obtenida, considerando los criterios de calidad y los procedimientos que implica la técnica elegida para este fin, en coherencia con el enfoque y diseño de investigación planteado.

De este modo, de acuerdo al diseño fenomenológico del estudio, se empleó el método de análisis temático, el cual se enfoca en la subjetividad de los y las participantes. Este método se apoya en un marco teórico que permite estructurar la información recabada por medio de los sujetos en torno a temas que partan desde sus intervenciones (Braun & Clarke, 2012). En este caso, el proceso se centró en las percepciones de las informantes acerca del teletrabajo y la salud mental durante la pandemia, buscando los temas contenidos en sus intervenciones.

Para ello, se realizaron las transcripciones de las entrevistas en el programa *Microsoft Word*, para luego segmentarlas y codificarlas en forma inductiva, destacando lo emergente, elaborando luego el libro de códigos y las matrices de análisis por cada categoría. Todo ello se realizó como parte del método de análisis temático, siguiendo la secuencia planteada por Braun y Clarke (2012):

Fase 1: se familiarizó con los datos, leyendo y releendo las transcripciones y escuchando las grabaciones de las entrevistas, lo cual permitió una lectura activa y crítica, comenzando a pensar en los significados brindados por las informantes.

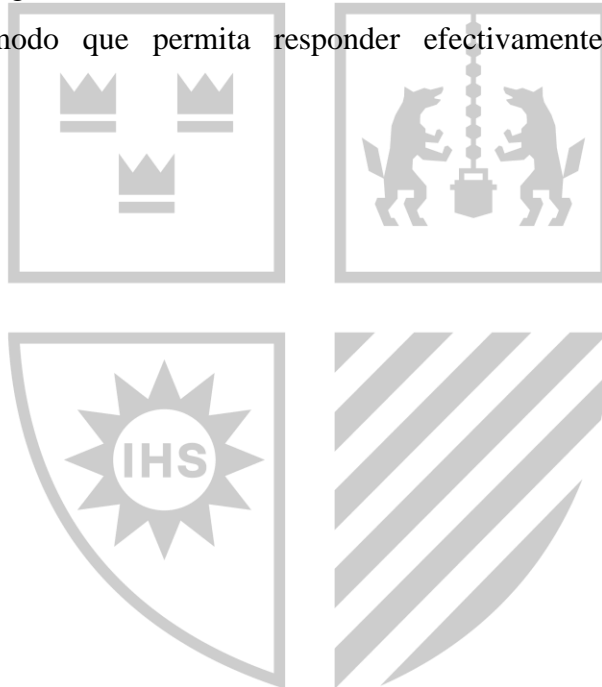
Fase 2: se generaron los códigos iniciales, identificando características potencialmente relevantes del discurso que permitieron identificar los significados con facilidad, en la medida que ayudaban a responder la pregunta de investigación.

Fase 3: se inició la búsqueda de temas que capturaban algún dato relevante, buscando patrones dentro del conjunto de datos para agruparlos, identificando áreas de similitud y superposiciones entre los códigos iniciales.

Fase 4: se revisaron los temas potenciales, contrastándolos con los datos y verificando si se relacionaban; luego se verificaron en relación al conjunto de datos, para identificar si lo capturaban en forma significativa, o sólo un aspecto de este.

Fase 5: se definieron y denominaron los temas, en cuanto permitían establecer con claridad lo específico de cada uno, articulando una secuencia coherente. Implicó seleccionar extractos de las entrevistas y articular una “historia” de cada tema.

Fase 6: se elaboró el informe, redactando la “historia” basada en el análisis, en cuanto presente un argumento sólido donde los temas se conecten lógicamente y en forma significativa, de modo que permita responder efectivamente a la pregunta de investigación.



## **CAPÍTULO III: RESULTADOS**

En el presente capítulo se expondrán los hallazgos del estudio, obtenidos tras finalizar el recojo de información. Para ello se emplearán seis acápite, los cuales han sido organizados en función a los tres objetivos específicos de la investigación, así como a tres categorías que se desprendieron de las entrevistas realizadas, relacionadas con los objetivos del estudio. Los seis acápite a desarrollar son los siguientes: el significado que las participantes le dan al teletrabajo durante la pandemia, el significado que le brindan a la salud mental en dicho contexto laboral, los factores de adaptación, las ventajas del teletrabajo en sus vidas, los factores de riesgo psicosocial del teletrabajo y la brecha de género que se evidencia desde los relatos de las participantes.

### **3.1. Percepción del teletrabajo**

En este primer acápite relacionado al primer objetivo específico, se mostrará los contenidos asociados a la percepción del teletrabajo de las entrevistadas. Se agruparán en torno a 2 aspectos que surgieron en el discurso de las participantes: el significado del teletrabajo y su opinión acerca de las mujeres que teletrabajan.

#### **3.1.1. Significado del teletrabajo**

Las participantes expresaron diversos significados en torno al teletrabajo, percibido como una modalidad de trabajo novedosa en el país implementada durante la pandemia, con el fin de evitar contagios, trabajando desde sus casas, usando la tecnología y una conexión a internet. De esta manera, su significado elaborado acerca del teletrabajo se encuentra en función al contexto histórico de la pandemia por COVID-19. Esto se evidencia en los siguientes testimonios extraídos de las entrevistas realizadas:

“Es realizar las labores de la oficina desde casa (...) por un tema de cuidado personal.” (Participante 1)

“Nos evitaba ir al centro laboral para evitar el contagio.” (Participante 7)

“El teletrabajo (...) se empezó a usar debido a la pandemia del 2020.”  
(Participante 3)

Nos lleva a laborar (...) a distancia, básicamente usando la tecnología y el internet.” (Participante 5)

“Es la capacidad de realizar las funciones laborales desde el domicilio, sin la necesidad de la presencia física del trabajador en las instalaciones del centro de trabajo.” (Participante 2)

“Es una modalidad de trabajo nueva para todos nosotros, nunca nadie había trabajado así.” (Participante 6)

### **3.1.2. Opinión acerca de las mujeres que teletrabajan**

Acerca de las opiniones elaboradas por las participantes sobre las mujeres que teletrabajan, destacan que el teletrabajo es complicado para las madres de familia, de manera especial para quienes afrontan las labores domésticas sin apoyo, aunque ellas mismas relatan que en un inicio no contaban con este, sino que se dio luego de un tiempo. A pesar de ello, algunas mencionaron que sí pudieron responder efectivamente a la carga laboral:

“Hay mujeres que de verdad lo pasan mal, porque no tienen apoyo en su casa.”  
(Participante 4)

“Soy consciente que, aunque yo tuve ese apoyo [para las labores domésticas], para otras mujeres esa ayuda no existía, entonces tenían que afrontar solas todo esto.”  
(Participante 3)

“Este tipo de modalidad (...) en muchas empresas va a quedar y esto va a ser complicado para las mamás.” (Participante 2)

“Puedes ver que hay mujeres, o habemos mujeres que sí podemos afrontar esa carga doble, la solución es (...) pedir ayuda y bueno también tener familiares dispuestos a ayudar.” (Participante 6)

Se evidencia que estas opiniones constituyen un primer acercamiento a la doble carga laboral y doméstica presentes en tiempos del teletrabajo, que podría generar vulnerabilidades en las madres de familia, como se podrá ver más adelante. Por otro lado,

llama la atención que, a pesar de ser considerada una modalidad nueva, una participante señala que esta actividad perdurará en el tiempo, siendo que actualmente aún se contempla en algunas organizaciones.

### **3.2. Percepción de la salud mental**

En torno al segundo objetivo específico, se abordó la salud mental en el contexto del teletrabajo, de modo que la valoración realizada por las informantes parte de su experiencia particular frente al fenómeno de estudio, no a nivel general. Se ha encontrado diversos significados acerca de la salud mental, los cuales fueron agrupados en función a dos aspectos: la salud mental asociada a aspectos positivos; y la salud mental entendida como ausencia de condiciones mentales.

#### **3.2.1. Salud mental asociada a aspectos positivos**

Algunas participantes elaboraron sus significados de la salud mental en torno a aspectos positivos, estableciendo una relación holística entre la dimensión mental y física de la persona, lo cual se expresa en armonía y equilibrio de mente y cuerpo:

“Estar bien mentalmente hace que estemos bien físicamente y tengamos una armonía.” (Participante 3)

“Pues yo creo que la salud mental es un estado de equilibrio entre lo emocional y lo físico.” (Participante 6)

“La salud mental es un equilibrio entre la salud emocional y física.” (Participante 4)

Aunque parezca mentira la salud mental repercute en el cuerpo.” (Participante 5)

Asimismo, nombraron algunas capacidades que les brinda la salud mental, y su influencia a diversos niveles, principalmente la posibilidad de trabajar efectivamente. Asimismo, se menciona la influencia sobre la capacidad de organización:

“La salud mental es la estabilidad ¿no? que una persona pueda tener (...) para desarrollar sus actividades del día a día.” (Participante 1)

“Eso hace que cuando todo está bajo control se pueda hacer las funciones de manera pausada, de manera eficiente y de manera efectiva, con el tiempo y la organización debida.” (Participante 2)

“La salud mental determina el desempeño laboral, por eso es importante cuidarla.” (Participante 7)

Finalmente, destacan que la salud mental repercute en la tranquilidad y armonía interna:

“Tener una buena salud mental nos ayuda a estar más relajados y estar bien centrados en nuestras ideas.” (Participante 3)

“Tener salud mental (...) te da una armonía interna que se mantiene mientras nada te perturbe.” (Participante 5)

Estos significados evidencian una valoración positiva de la salud mental, pues la relacionan con el bienestar emocional expresado en términos de armonía, equilibrio y con la percepción de estar y sentirse bien para desempeñar eficazmente sus labores correspondientes.

### **3.2.2. Salud mental como ausencia de condiciones mentales**

Por otro lado, algunas participantes elaboraron su significado de salud mental en función a la ausencia de condiciones mentales y/o enfermedades:

“La salud mental (...) implica también no sufrir de alguna condición mental que impida desarrollarnos en lo mental o en lo físico.” (Participante 5)

“Cuando la salud mental se daña, empiezas a enfermarte.” (Participante 7)

Mientras que otras participantes definen la salud mental en contraposición al estrés, una variable que constantemente amenazaba su bienestar mental durante la época del teletrabajo:

“Si estamos agotados mentalmente, no podemos hacer nada o nos sentimos incapacitados para hacer muchas cosas.” (Participante 3)

“Por ejemplo, cuando estás estresado (...) no haces tus cosas bien, y eso te hace sentir incompetente, te empiezas a sentir mal emocionalmente y sientes que no puedes trabajar o estar tranquilo, te bajonea y no trabajas bien.” (Participante 4)

Estos testimonios evidencian el factor del estrés como una variable recurrente en la experiencia, el cual impacta a diversos niveles y que influye en el modo particular en el cual perciben sus vivencias, teniendo efectos en su vida laboral y familiar.

### **3.3. Factores de adaptación al teletrabajo**

Por otro lado, con relación al tercer objetivo específico, se exponen los factores que las participantes consideran que favorecieron la adaptación al teletrabajo. Estos se agrupan en tres aspectos: el apoyo familiar, el desarrollo de cualidades personales y el apoyo de compañeros de trabajo y de la institución.

#### **3.3.1. Factores relacionados al apoyo familiar**

Un primer factor a resaltar consiste en el apoyo familiar percibido, destacando el apoyo de los/as hijos/as y padres, en las labores domésticas. Este apoyo familiar es valorado positivamente en cuanto que permitió la adaptación de la participante al teletrabajo. Es importante señalar que en este tipo de actividades no destaca la participación de la pareja:

“He sentido el apoyo de ellos, de toda mi familia (...) Te ayuda también bastante este soporte que tienes desde casa, para hacer frente al trabajo. Bueno sí, mis hijos me han apoyado mucho ¿no? me apoyan bastante, más que todo con la bebé que estaba pequeñita.” (Participante 1)

“Y mis hijos me ayudaban con (...) cosas que estaban a su alcance y con las que también nos ayudaban a nosotros a sobrellevar ese trabajo extra.” (Participante 3)

“Mi hijo y mi hermano tuvieron que hacerse cargo de algunas funciones de la casa para que me ayuden” (Participante 5)

“Mis papás me ayudaban en el cuidado de la casa.” (Participante 6)

En todo este apartado se evidencia una mirada común de las participantes, y se trata de labores que se asumen como propias de la mujer y ante lo cual ellas perciben que recibieron un apoyo familiar. Ello llevaría a una adaptación al teletrabajo en la medida que otros pueden hacer esas mismas funciones, de modo que no sean las únicas en realizarlas.

También se aludió a otros tipos de apoyo como el tecnológico, donde sí es mencionado el esposo, destacando que es una materia que las participantes consideran que no dominan mucho y por ello precisan esa ayuda:

“Mi esposo también me ayudaba con lo de la tecnología y la conexión a internet, pues yo no sé mucho de eso” (Participante 3)

Asimismo, una madre concibe como apoyo el hecho que su hijo ingrese solo a sus clases, de modo que no dependía de su ayuda:

Mi hijo también intentaba ayudarme en algo, como ir entrando solo a sus clases virtuales.” (Participante 2)

Por otro lado, se destacan cambios en el espacio familiar a raíz del teletrabajo, pues los cambios físicos en casa implicaron cambios en su dinámica familiar. En primer lugar, algunas informantes refieren haber organizado un espacio a modo de oficina para realizar sus funciones de teletrabajo, buscando un mejor desempeño y concentración en lo que concierne a ello:

“Adecué en el tercer cuarto un espacio a manera de oficina para poder tener mis reuniones y avanzar mis pendientes desde ahí.” (Participante 4)

“Pues como decía, más que todo lo de acondicionar mi cuarto como si fuese una oficina para trabajar desde ahí.” (Participante 6)

Asimismo, las participantes señalan el hecho de adquirir diversos servicios o equipos para el teletrabajo en cuanto hacían falta, lo cual evidencia que no todas contaban con los recursos suficientes en casa. Esto pudo realizarse en la medida que tenían los medios para realizar dichas compras, de lo contrario, hubiera sido muy complicado realizarlas:

“Entonces tuve que adquirir una computadora para mí, un escritorio diferente y tratar de meterlo ahí en un lugar tranquilo.” (Participante 2)

“Bueno, comprar una silla ergonómica para que no me duela la espalda.”

(Participante 4)

“Finalmente, contratar un plan de internet más alto para que la red soporte, porque teníamos un plan bajo.” (Participante 7)

### 3.3.2. Factores relacionados al desarrollo de cualidades personales

Por otro lado, las participantes mencionaron la existencia o el fortalecimiento de cualidades personales que favorecieron su adaptación al teletrabajo. Estas se agrupan en: habilidades blandas, actitudes positivas y habilidades operativas.

En primer lugar, se mostrarán las habilidades blandas que señalaron las participantes. Al respecto, es relevante destacar las habilidades que pusieron en práctica, como la empatía, apertura a los cambios, responsabilidad y otras que consideraron oportunas de potenciar como la tolerancia a la frustración y la paciencia, para lograr un mejor desempeño laboral:

“Ser más tolerante a la frustración. Eso es lo que tuve que potenciar para poder hacer bien el trabajo.” (Participante 2)

“Y creo que la empatía también. Yo siempre intento ponerme en la situación del otro y ayudarlo en lo que esté a mi alcance.” (Participante 3)

“Bueno, en realidad soy una persona que (...) no me asustan los cambios.” (Participante 4)

“Primero la responsabilidad porque me permite hacerme cargo de mis labores, me deja organizarme con tiempo para cumplir todo con anticipación.” (Participante 6)

“Yo suelo ser paciente, por eso decidí seguir intentando con el teletrabajo, eso evitó que opte por abandonar ante las dificultades.” (Participante 7)

“Y la confianza en mí misma porque me permite (...) convencerme de que sí podré hacerlo, realizar mis labores con calma porque me siento capaz.” (Participante 6)

Acerca de las actitudes positivas, se puede observar cómo las participantes muestran su disposición hacia el trabajo con la motivación de poner todo de su parte, y una valoración positiva del mismo en tanto que permite potenciar su desarrollo personal.

Asimismo, llama la atención como esta actitud les hace sentir que pueden enfrentar diversas dificultades:

“La disposición y actitud de poner todo de mi parte para que todo el trabajo se cumpla, que salga.” (Participante 1)

“El teletrabajo (...) lo sentí como una oportunidad de crecimiento personal, para poder desarrollar nuevas competencias.” (Participante 5)

“Trataba de ver las dificultades como retos a vencer para lograr desarrollarme en otras áreas, en fortalecer mis capacidades para el trabajo.” (Participante 7)

“Y también (...) convencerme que podía vencer las dificultades.” (Participante 4)

Finalmente, se registran las habilidades operativas señaladas por las entrevistadas, destacando principalmente la organización:

“Bueno, la organización ayuda a tener todo bajo control.” (Participante 5)

“Fue vital la organización, poniéndome horarios también.” (Participante 7)

“Pude desarrollar el trabajar bajo presión” (Participante 6)

“Yo creo que poder entender el sistema con facilidad, para poder realizar las labores con facilidad.” (Participante 6)

En el siguiente testimonio, referido por la participante 3, destaca la valorización de algunas mujeres por realizar múltiples tareas como un aspecto esencial para la adaptación al teletrabajo, frente a la doble carga laboral, un aspecto que tiene su origen en un rol tradicional de género:

“Hacer mil cosas al mismo tiempo también creo que es un factor importante para poder adaptarte a trabajar desde casa.” (Participante 3)

En todo este apartado se evidencia un factor transversal a la experiencia de las informantes como es el desarrollo de habilidades propias de un perfil dispuesto al cambio y a la adaptación a un entorno poco conocido, que pasa incluso por lo actitudinal, para poder tener un desempeño destacado frente a las dificultades atravesadas.

### **3.3.3. Factores relacionados al apoyo de compañeros de trabajo y de la institución**

Por otro lado, se registraron diversos factores de adaptación relacionados con el apoyo de los compañeros de trabajo a un nivel técnico y operativo, quienes acompañaban el aprendizaje en la experiencia. Estos contenidos se evidencian a continuación:

“Tenía el apoyo de mis compañeros como te digo, de la oficina ¿no? para la recaudación de la información, para que me envíen documentos.” (Participante 1)

“Hubo un apoyo en ese momento entre todos ¿no? que no hay apuro en esto, que no hay problema. Eran un poquito más flexibles bajo ciertas circunstancias, por parte de ambos, de jefe y compañeros se dio esta comprensión.” (Participante 2)

“Por el lado de mis compañeros había un apoyo mayor, trabajando en equipo, comprendiendo nuestras dificultades a la hora de trabajar.” (Participante 7)

“Sabemos muchas cosas de nuestras realidades familiares y nos entendemos.” (Participante 4)

En esta sección se muestra cómo las informantes valoran positivamente el apoyo de los compañeros de trabajo para poder llevar a cabo su adaptación, tanto en momentos de planificación como de ejecución, constituyendo una red de soporte a lo largo de su experiencia.

Asimismo, las informantes mencionaron factores relacionados al apoyo de la institución, que favoreció su adaptación al teletrabajo. En un primer momento las participantes resaltan la comprensión de la jefa en cuanto que es mujer, basadas en la percepción de que por ese motivo podía comprenderlas mejor al pasar por la misma situación de tener que asumir actividades domésticas además de la carga laboral:

“La jefatura la ocupa una mujer y hay bastante comprensión. Claro, por ese lado ha habido bastante comprensión” (Participante 2)

“Pues en realidad sí, mi jefa nos podía entender, como es mujer al igual que nosotras, sabe que hay cosas que hacer en casa y cuidar a los hijos.” (Participante 7)

Luego señalan factores relacionados con el apoyo institucional, el cual se expresa en aspectos operativos que permitieron la realización del teletrabajo y que resultaron efectivos como la creación de un sistema particular y capacitaciones al personal, como

parte de la adaptación de la organización a una nueva modalidad laboral que no se había desarrollado con anterioridad:

“Cuando recién empezamos se creó una plataforma especial para poder trabajar remoto.” (Participante 3)

“Se creó un sistema para poder sacar, intercambiar y enviar información entre todos, nos brindaron acceso a esa plataforma para poder trabajar desde casa.” (Participante 4)

“Nos enseñaron cómo usar la plataforma y nos dieron tips para agilizar el trabajo.” (Participante 3)

### **3.4. Ventajas del teletrabajo para la vida de la teletrabajadora**

Por otro lado, además de los factores que favorecieron el teletrabajo, surgieron contenidos referidos a algunas condiciones de este tipo de actividad que fueron ventajosas para la vida personal de las participantes.

En primer lugar, se evidencia un factor muy propio del contexto de pandemia, como lo es la ventaja de que tanto ellas como sus familias tengan una menor exposición al contagio, con el correspondiente sentimiento de tranquilidad y seguridad:

“Ya no siento la vulnerabilidad de estar expuesta a esta pandemia. Pero la mayor ventaja estando acá, que es lo principal, es que estábamos cuidándonos.” (Participante 1)

“Claro, resaltando el poder trabajar a pesar de la pandemia sin estar expuesta al contagio (...) fue algo que me dio mayor seguridad. Yo creo que al estar en casa trabajando y estando junto a mi familia tenía mayor seguridad porque no me exponía al peligro de la pandemia.” (Participante 7)

“A mí me daba mucho miedo contagiar a mis pequeños, pero el teletrabajo realmente me solucionó ello y pude seguir trabajando.” (Participante 3)

“Primero, que las ventajas me dan (...) seguridad al saber que sigo trabajando para mantener a mi familia y cuidándome del virus.” (Participante 6)

Además, se menciona la flexibilidad del horario como un factor ventajoso, referido ya sea a elegir en qué momento trabajar, a poder gestionar mejor sus tiempos y

a no tener que desplazarse al centro laboral, lo cual representa una optimización del tiempo dedicado al trabajo:

“¿Las ventajas del teletrabajo? (...) Poder trabajar en el mejor momento.”

(Participante 2)

“Como aspectos favorables pues creo que justamente (...) poder autogestionar mis tiempos.” (Participante 6)

“Tener un poquito más de tiempo en las mañanas porque ya no tenía el tema de desplazarme hasta el centro de trabajo.” (Participante 2)

Otro factor ventajoso señalado fue el poder trabajar desde casa, al ser más cómodo, además de generar motivación e incidir en el sentimiento de seguridad y tranquilidad frente a una pandemia con un alto índice de contagio, donde la principal vía de prevención era el confinamiento:

“¿Las ventajas del teletrabajo? Es primero el desarrollar las funciones dentro de casa.” (Participante 2)

“Me parece una alternativa genial para poder seguir laborando en este tipo de situaciones en las que se nos impide salir de casa.” (Participante 3)

“El hecho de trabajar en casa era motivador” (Participante 6)

“Cuando todo va bien, me siento tranquila, segura de mí misma y de mi trabajo.” (Participante 7)

Asimismo, tres entrevistadas señalaron la posibilidad de integrar labores domésticas y remuneradas como un factor ventajoso, basado en una minuciosa articulación del tiempo, generada por la autogestión del mismo:

“Y bueno, acá la ventaja que hay en casa bueno, como te digo, eso, que uno puede ir avanzando el trabajo para el otro día, puede ir avanzando de a poco después de las labores de casa, atendiendo a la familia ¿no?” (Participante 1)

“Poder hacer todo desde casa, porque permitía que sigamos trabajando para mantener el hogar.” (Participante 6)

### 3.5. Factores de riesgo psicosocial del teletrabajo

Como parte del tercer objetivo específico se indagó también acerca de los factores de riesgo psicosocial que las informantes percibieron que obstruyeron su adaptación al teletrabajo. Estos factores pueden agruparse en: problemas relacionados a la salud física y mental, problemas relacionados a trabajar desde casa, problemas relacionados a las alteraciones del horario de trabajo y problemas relacionados a aspectos institucionales.

En primer lugar, se muestran los testimonios de las trabajadoras acerca de los problemas relacionados a la salud física originados por el teletrabajo, expresados en diversos síntomas:

“No es bueno para la columna tener una mala posición todo el día (...) Entonces eso como que un poco perjudica y vulnera a las personas” (Participante 1)

“Entonces esto significó en mí un aumento de peso por una baja en la actividad física, y algunos problemas de salud relacionados a ellos.” (Participante 2)

“Eso llevaba a algunos síntomas físicos como dolores de cabeza o tensión en la espalda.” (Participante 5)

Asimismo, las informantes señalaron factores vinculados a la salud mental como la presencia del estrés, originado por diversas causas relacionadas al teletrabajo. En la totalidad de participantes se tiene registro del estrés como una variable que impacta negativamente en la experiencia, cuyo origen se sitúa tanto en las condiciones propias del teletrabajo, así como en las del confinamiento, que suprimió los tiempos de ocio y distensión al aire libre:

“El estrés laboral más que todo ¿no? que se generaba por esa razón de fallas del sistema y todo eso (...) de que estás trabajando, pero que no puedas avanzar, de que se te cuelgue la máquina, que te falle el sistema.” (Participante 1)

“Las desventajas es el estrés, es un alto nivel de estrés, por trabajar bajo presión.” (Participante 2)

“La jefa llamaba para preguntar qué estaba pasando. Eso generaba estrés.” (Participante 2)

“Por días sentía el estrés o la tensión laboral, cosas que antes de trabajar remoto no me solían suceder, o sólo en contextos de alta presión como los fines de año,

en remoto era algo más frecuente, y sin posibilidad de distraerse saliendo, porque no se podía salir” (Participante 3)

“Las dificultades afectan esa salud mental ¿no? Porque generan estrés las mismas dificultades.” (Participante 6)

“Principalmente estresada (...) por no tener horario fijo como antes, o sea cuando era presencial.” (Participante 7)

Otros factores vinculados a la salud mental fueron los efectos psicológicos negativos del teletrabajo, como puede ser la sensación de carga mental:

“Creo que en remoto hay más carga, no solo laboral, sino mental, definitivamente.” (Participante 3)

“El estrés que genera hacía que me sienta mal, como que no me sentía en calma, sentía una carga mental fuerte.” (Participante 5)

Además, se señalaron sentimientos como desesperación, depresión, ira, y sentimientos de incompetencia, originados por el estrés y el trabajo bajo presión:

“Entonces se generaba (...) desesperación porque lo necesitabas, pero ya se venció el plazo para entregar la información.” (Participante 1)

“Yo creo que si hubiera tenido otro tipo de problemas en ese momento hubiera llegado hasta deprimirme ¿no?” ...Desencadenó un poco de que el carácter sea mucho más explosivo. He tenido mucho más conflicto en esta temporada que al ir a trabajar ¿no?” (Participante 2)

“Pero, por otra parte, las dificultades afectan esa salud mental ¿no? Todo eso hace que llegues a sentirte incompetente. Entonces sí afecta.” (Participante 6)

“En épocas de trabajo bajo presión suelo tener desánimo o me siento sobrecargada porque temo no cumplir el trabajo, no ser capaz de lograr las metas. Incluso un tiempo el desánimo me llevó a pensar que debía dejar de trabajar, pero no lo hice.” (Participante 7)

Por otro lado, se reportaron problemas relacionados a trabajar desde casa. Se destacaron los distractores propios de un espacio compartido por varias personas a la vez en el que se desarrollan diversas actividades, afectando su atención. Además, se

mencionaron aspectos vinculados a la falta de comodidad, y se señalaron las fallas informáticas o de conexión a internet. Los siguientes testimonios expresan el hecho de ser un espacio compartido con familiares:

“La bulla de mis hijos y de mi esposo tratando de hacer las cosas de la casa, lavando, cocinando y demás... lo que me dificultaba era básicamente la bulla que hacían, pero eso no me dejaba concentrarme como quería o necesitaba.”  
(Participante 3)

“Pero hay un detalle en remoto, y es que en remoto estás trabajando en un lugar que no corresponde, trabajas desde tu casa que es un lugar privado. El único problema era cuando a veces se cruzaban reuniones de trabajo de mi hermano y de las mías. (...) Y bueno, ahora que recuerdo, en remoto a veces se me dificultaba concentrarme, por la bulla de mi hija en su clase o de mi esposo.”  
(Participante 5)

Se registraron problemas para laborar desde un lugar que no tiene las comodidades y no corresponde al trabajo, el cual tuvo que ser adecuado en un plazo corto de tiempo y en medio de dificultades por adquirir nuevos recursos debido a las restricciones propias de la pandemia:

“Para desarrollar las actividades laborales dentro de casa, donde no tenemos comodidad, no tenemos un escritorio...Pero también el tema este del de la máquina de cómputo que tenías que tú solventar, porque la institución no te daba una máquina para trabajar ¿no?” (Participante 1)

“Pero en remoto tienes que trabajar desde un lugar que no está diseñado para trabajar.” (Participante 7)

También se reportan las fallas informáticas que cobraron relevancia en ese periodo, dado que era el principal medio empleado para poder realizar el teletrabajo:

“Como el sistema no era muy apropiado, no es muy apropiado, la computadora termina malográndose. Tuve que comprar otra computadora. (...) La red falla a cada momento y se cuelga, no se puede trabajar muy bien.” (Participante 1)

“No podíamos acceder a la plataforma, porque a veces se caía el sistema (...) Más complicado intercambiar la información con los compañeros. O también por fallas en mi computadora o en las suyas.” (Participante 3)

Finalmente, una de las participantes refirió que, en su vivencia personal, un factor de riesgo particular fue el parto prematuro generado por el estrés laboral:

“Una de las desventajas que tuve yo de esto fue que mi bebita nació por el estrés, tuve el parto prematuro. (...) Se me adelantó la bebé porque tenía tanto estrés que mi presión se empezó a elevar y al final terminé dando a luz antes de lo previsto. Esa fue una desventaja tremenda.” (Participante 1)

Este último testimonio muestra una dificultad específica de una participante, que valora como una “desventaja tremenda” que el estrés generado por el teletrabajo haya devenido en un parto prematuro, sumado al riesgo al cual estuvo expuesta en una época donde la atención médica era limitada, además de la exposición al riesgo de contagio de COVID-19, ante el cual era parte de la población vulnerable.

Por otra parte, se encontró otro factor referido a las alteraciones en el horario laboral del teletrabajo, en la medida que se percibe como desvirtuado a comparación del trabajo presencial. Por un lado, se registra la sensación de no tener un horario fijo, así como de trabajar a cualquier hora. Es así que se percibe una mayor carga horaria en el teletrabajo, que resulta significativo ya que genera un impacto concreto en la rutina de vida y al momento de articular las actividades laborales, familiares y personales al realizar todo ello desde un mismo espacio:

“Estábamos en remoto y no tenía horario fijo, era como un nuevo horario de oficina, o sea las 9, a pesar que nadie trabaja por la noche...Y también otro tema era que no tenía horario, pues me podían despertar a las 6 de la mañana que se necesitaba algo urgente, como me podrían decir 11 o 12 de la noche...Hay compañeros que trabajaban de madrugada incluso, porque el sistema se colgaba en el día y trabajaban de noche. Trabajábamos (...) incluso los sábados y domingos.” (Participante 1)

“Pues, para empezar, que no hay horario fijo, puedes trabajar o muy temprano por la mañana o muy tarde en la noche...Por lo que ahora es remoto, ya no

tienes horario de salida, sino que puedes estar incluso todo el día trabajando.”

(Participante 6)

“El tiempo que se toma para realizar un trabajo se duplica, hay un aumento [de tiempo].” (Participante 2)

“Mi jefa (...) a veces llamaba para trabajar fines de semana, incluso fuera del horario ¿no?” (Participante 3)

“De algún modo sientes que pierdes la noción del tiempo, puedes llegar a desvivirte por ese trabajo porque le dedicas más horas de lo normal.”

(Participante 4)

“Y como tus compañeros saben que trabajas fuera de hora, o porque quizás les pasa lo mismo, también te contactan o mandan información fuera de hora.”

(Participante 5)

Por otro lado, se registró el cansancio ocasionado por la extensión de la jornada laboral, que mermaba la desconexión laboral en los días y horas que no correspondía trabajar:

“También me sentía cansada por trabajar (...) incluso fines de semana.”

(Participante 7)

Asimismo, se registra que el teletrabajo genera cambios en la rutina cotidiana de las trabajadoras a razón de la extensión de la jornada laboral:

“Me cambió totalmente mi rutina. Me pasó muchas veces que me centraba tanto en mi trabajo que cocinaba muy tarde, me desvelaba por entregar todo...Tenía tanta presión por terminar mis pendientes que se me olvidaba comer.” (Participante 3)

“Como estás en casa tiene el trabajo a la mano como para avanzar a la hora que sea, y eso puede llevar a que duermas más tarde.” (Participante 5)

“Entonces tus horas de sueño se reducen por lo que ahora es remoto.” (Participante 6)

“En un punto podíamos llegar a estar en la computadora todo el día.” (Participante 7)

Finalmente, un último factor a resaltar son los problemas relacionados a lo institucional, destacando en primer lugar la incomprensión y presión ejercida por la jefatura. De este modo, aunque antes se indicaba como un factor de adaptación el hecho de que la jefa sea mujer, en estas citas se evidencia que percibieron incomprensiones respecto de sus roles domésticos. Las participantes esperaban una mayor comprensión de la jefa en cuanto es mujer; sin embargo, esto no fue así:

“Entonces no se tenía comprensión ¿no? de muchas veces del jefe superior para poder presentar la información. Pero, sin embargo, no se ponían a pensar en las dificultades que podía tener cada trabajador dentro de su casa (...) bueno, lo que es la presión de los jefes, ¿no? Pues pese a esa información que no hay, no entendían que estábamos en esa situación.” (Participante 1)

“No entendían cuando se iba el internet, y que sin ello no podíamos avanzar. (...) Mi jefa (...) a veces no entendía que es difícil tener a tus hijos contigo y que necesiten de ti, y como te ven ahí cerca de ellos también quieren que les prestes atención. A veces no entendía que es difícil (...) ponerse en contacto con los compañeros.” (Participante 3)

“A veces no entienden que en casa surgen imprevistos o tienes cosas que hacer.” (Participante 4)

“Por parte de mi jefa, muchas veces nos llamaba muy seguido para controlar nuestro avance, para asegurarse que estemos trabajando.” (Participante 6)

Por otro lado, se señalaron los gastos que el gobierno no reconoce cuando se trabaja desde casa, lo cual es relevante en esta población al tratarse de una institución pública, frente al aumento del consumo de electricidad y demás servicios al estar toda la familia en casa:

“Y todo eso que implica el trabajar desde casa, que no te lo reconoce el Gobierno.” (Participante 1)

“Por el mismo trabajo remoto sube el consumo de luz e internet, y esos son gastos que el gobierno no asume, sino al contrario, la tarifa de luz subió más en la cuarentena.” (Participante 5)

“Además que la institución no cubre ese gasto extra de luz e internet.” (Participante 7)

Otro problema mencionado por las entrevistadas fue la dificultad de acceso a la información requerida para trabajar, sea porque sobre la marcha se iba desarrollando el sistema para teletrabajar, o porque no había información disponible virtualmente. Esto evidencia parte de las problemáticas originadas por la repentina imposición de esta modalidad laboral:

“Luego, al no tener a la mano la información, no sabíamos por dónde empezar, o cómo repartirnos el trabajo con mis compañeros, a veces incluso hacíamos el trabajo duplicado.” (Participante 3)

“En ocasiones no tienes la información a la mano, entonces la pides a la institución y te la envían fuera de hora, hasta tus compañeros incluso.” (Participante 6)

“Claro que sí, por ese lado técnico pues (...) que no haya información disponible. También me frustraba (...) el hecho de que no haya información a la mano.” (Participante 7)

Por último, se destacó la dificultad de comunicarse con los compañeros de trabajo en esta nueva modalidad, a diferencia de un trabajo presencial, pues ahora dependían de los medios tecnológicos y de la conectividad a internet, que cobraron mayor relevancia en este contexto:

“También es un poco más complicado (...) porque a veces están ocupados y no contestan los mensajes o las llamadas, cuando en presencial solo me acercaba y les preguntaba.” (Participante 3)

“Pero al momento de trabajar remoto ha sido un poco más difícil contactarme con ellos porque tienes que esperar a que contesten las llamadas o mensajes.” (Participante 4)

### **3.6. Brecha de género**

A lo largo de todos los discursos, se registraron contenidos relacionados con la brecha de género que las participantes identificaron en su experiencia de teletrabajo a diversos niveles. Esto constituye un factor relevante en el estudio, pues incluye

problemáticas relacionadas con la división sexual del trabajo, la brecha económica y los estereotipos hacia las teletrabajadoras que han podido vivenciar e identificar como tales.

En torno a la división sexual del trabajo se perciben diversos elementos. En primer lugar, las participantes mencionaron la presencia de la doble carga laboral ocasionada por la carga de trabajo doméstico y de trabajo remunerado que es asumida como una exigencia unilateral en cuanto que son mujeres, en lugar de optar por la corresponsabilidad en el hogar junto a los varones:

“Tienes que atender la casa (...) y también el tema del trabajo.” (Participante 1)

“El no poder separar la vida personal de la vida laboral ha sido muy inquietante.”  
(Participante 2)

“En remoto estás trabajando en un lugar que no corresponde, trabajas desde tu casa que es un lugar privado. Entonces eso genera 2 cosas: que se mezclen asuntos privados y laborales.” (Participante 5)

“En remoto (...) tienes que atender tu casa y tu trabajo a la vez, en un mismo lugar te encuentras con esa doble carga (...) incluso a veces se cruzan las actividades.” (Participante 6)

Asimismo, resaltaron la carga de cuidado de los/as hijos/as que se suma a la carga del teletrabajo, en torno a su rol como madres de familia, de modo que aumentaban considerablemente las horas laborales entre funciones remuneradas y no remuneradas:

“El poder llevarlo como mujer en una familia bueno, en este caso un niño que también estaba realizando remoto en su educación, colegio, clases, tareas. El ser mamá y tener a mi hijo cerca demandando de mi presencia. (...) Estaban las necesidades de mi hijo que sabía que yo estaba ahí, y la dependencia de los niños pequeños es más grande.” (Participante 2)

“Una madre realmente no descansa al tener el trabajo en casa (...) mi hija necesitaba ayuda para terminar su tarea.” (Participante 3)

“Mi hijo creo que en parte dificultó mi adaptación. Sí, porque en ese tiempo era más pequeño, y por lo tanto un poco más dependiente de mí. (...) -Por eso a veces me interrumpía en mi trabajo, porque como me veía en la casa recurría a mí.”  
(Participante 6)

En relación a ello, las participantes refirieron los efectos de esta doble carga laboral, tales como el estrés, la carga mental y el cansancio, que son los principales riesgos psicosociales que influían en su salud mental:

“El estrés de tener cosas que hacer en la casa y en el trabajo.” (Participante 1)

“Muchas veces las actividades se cruzaban (...) Yo creo que también eso me generaba mucha frustración.” (Participante 3)

“Al inicio yo trataba de hacerlo todo, pero claramente no podía porque se cruzaba con mi trabajo y eso me generaba mucho estrés (...) por esa carga mental de tener que atender a 2 lugares a la vez, de no poder concentrarte en uno solo, eso genera frustración” (Participante 5)

“En casa tienes la carga de labores domésticas y la de tu trabajo propiamente, incluso a veces se cruzan las actividades. Eso genera estrés, estrés de que no puedes cumplir como madre y trabajadora. Surgía el estrés por la carga mental de labores de casa y trabajo, porque trataba de ocuparme o acaparar todo. Pero al inicio era así, eso generaba ansiedad porque era un estado de alerta permanente.” (Participante 6)

Algunas participantes refirieron que inicialmente no tenían “apoyo” en las labores del hogar, siendo una carga laboral asumida exclusivamente por ellas en un primer momento, a pesar de vivir con más personas. Incluso una de ellas resalta que su primera opción fue buscar apoyo fuera de la casa, en lugar de buscarlo dentro del grupo familiar:

“No, en casa, no [tenía apoyo]. Por estas circunstancias no (...) Pero como ve, o sea, nosotros somos 3 nada más, que es un niño y un anciano, entonces es un poquito más difícil.” (Participante 2)

“La situación era complicada, porque pensaba que sólo yo podía o debía hacerme cargo de todo (...) La sobrecarga era mayor” (Participante 5)

“No podíamos contratar a nadie que haga eso ya que por el tema de la pandemia no queríamos traer extraños a la casa, y bueno, dudo que alguien haya querido venir también, porque había temor al contagio.” (Participante 7)

Ante esta situación, las participantes mencionaron, como se señaló en un acápite anterior, que tuvieron que “pedir ayuda” o dividir las labores ante la doble carga laboral.

Como se observa, las funciones del hogar las asumen como una responsabilidad de ellas, de modo que el hecho que las demás personas las realicen se percibe como un “apoyo” a ellas y no como una responsabilidad compartida:

“Hacía casi todo sin pedir ayuda, pero conforme avanzaban los días sentía más cansancio. Pero luego lo conversé con mi esposo, y el empezó a hacerse cargo de muchas cosas de la casa. (...) Mi esposo tuvo que hacer de mamá en las mañanas.” (Participante 3)

“Así me adapté como madre, con diálogo y buscando acuerdos.” (Participante 4)

“Lo adapté conversando con mi hijo para que me ayude también en el cuidado de la casa, yo le iba enseñando como hacer, porque ser madre es también darle las herramientas para que se valga por sí mismo.” (Participante 5)

“Pues yo creo que poniéndome de acuerdo con mi hijo en qué momentos me podía buscar y en cuáles no.” (Participante 6)

“Dividiendo labores con antelación para evitar sobrecarga en nadie en la familia, sincerando en qué momentos se puede hacer determinada labor y en cuáles no. (...) Tratar de acomodar un tiempo en el día para hacer las cosas de casa al terminar de trabajar (...) en la noche conversar con mi esposo sobre los pendientes de casa del día siguiente.” (Participante 7)

Por otro lado, las participantes mencionaron su disconformidad respecto a la brecha económica, siendo conscientes que las mujeres tienen un salario menor que los hombres, lo cual implica un reconocimiento diferenciado por parte de una estructura institucional injusta, además de originar un menor acceso a servicios de calidad:

“Y claramente que nos pagan menos que a los hombres, que eso es cierto (...) A veces hacemos mucho más que los hombres y no nos reconocen bien.” (Participante 3)

“Lo que sí me deja mucho que pensar es que ganemos menos que los hombres haciendo el mismo trabajo.” (Participante 4)

“Sin duda es una injusticia que sólo por ser mujer se gane menos que un hombre, por ser hombre ¿no? (...) No es un criterio válido, porque el sueldo se da por lo que se trabaja. De nada sirve buscar la paridad de personal si al final igual habrá desigualdades de ese tipo, es incoherente. Esas cosas crean competencias sin

sentido, sólo hacen más evidentes las diferencias y crean conflictos.” (Participante 5)

Finalmente, se hará referencia a los estereotipos que las mujeres han escuchado en el contexto del teletrabajo, los cuales parten desde sesgos de género que muestran posturas machistas, evidenciándose un cuestionamiento y rechazo hacia estos. A continuación se muestran primero los testimonios referidos a los estereotipos sobre las competencias de las mujeres:

“Bueno, en el trabajo remoto, que nosotros malogramos las máquinas, que no las sabemos usar.” (Participante 1)

“Y, por otro lado, que no sabemos hacer muchas cosas y sólo podemos ser secretarias.” (Participante 2)

“Llegué a escuchar entre compañeros el comentario de que las mujeres pueden hacer muchas cosas a la vez sin cansarse. Eso dice mucho de ellos y de cómo tratan a las mujeres que viven con ellos, quizás ni las ayudan en nada, pero en el trabajo dicen que la mujer puede hacer todo sin cansarse ¿no?” (Participante 5)

“Y también que como podemos hacer muchas cosas a la vez el teletrabajo no nos debe cansar (...) Es falso porque naturalmente también nos cansamos, no es que hagamos todo en automático.” (Participante 7)

También se registraron estereotipos vinculados a la posibilidad que tienen de ocupar una jefatura, debiendo incluso usar su cuerpo para ello, expresando una visión cosificadora de la mujer en el espacio laboral y social:

“También que tenemos que ser sensuales si queremos llegar a puestos altos, lo cual me parece algo muy machista y sexista. Eso me parece una tontería, no debe ser ese el concepto que tienen cuando una mujer tiene un puesto alto o llega a ocupar alguna jefatura. Una mujer es ante todo una persona que no vale sólo por su físico, sino por sus capacidades.” (Participante 3)

Por último, estereotipos que tienen que ver con su rol como mujeres en el ámbito familiar, que parten de una visión reduccionista de la mujer en la sociedad, vista únicamente como cuidadora o ama de casa, sin posibilidad de salir a trabajar:

“Que las mujeres deben estar en casa cocinando y no pueden trabajar. Son cosas cavernícolas.” (Participante 1)

“Ah bueno, entre nosotras mismas lo decimos ¿no? (...) que una mamá con niños no puede hacer trabajo remoto porque es estresante por todos esos puntos.” (Participante 2)

“También escuché que las mujeres no deberíamos trabajar, que debemos quedarnos en casa a cuidar a los hijos. No aportan una razón clara, no ofrecen mayor argumento, preguntas y te dicen únicamente “porque eres mujer” o “porque es hombre”, pero no dan mayor razón de porqué piensan así.” (Participante 4)

“Una vez escuché (...) que las mujeres madres no deberían trabajar porque deben dedicarse a cuidar a sus hijos.” (Participante 6)

“Que una mujer debe quedarse como ama de casa, y que los hombres son los que deben salir a trabajar (...) En realidad, son cosas falsas, pensamientos anticuados que (...) se basan en opiniones sesgadas.” (Participante 7)

Por otro lado, se mostrará a continuación algunos testimonios en los cuales las participantes señalan sus opiniones hacia los estereotipos. Estos evidencian que no les confieren mayor importancia o relevancia hacia su vida personal y laboral:

“No (me afectan) porque bueno una sabe cómo desarrollarse en el trabajo.” (Participante 1)

“Particularmente no me afectan, porque yo me centro en lo que hago y lo que concierne a mi familia.” (Participante 3)

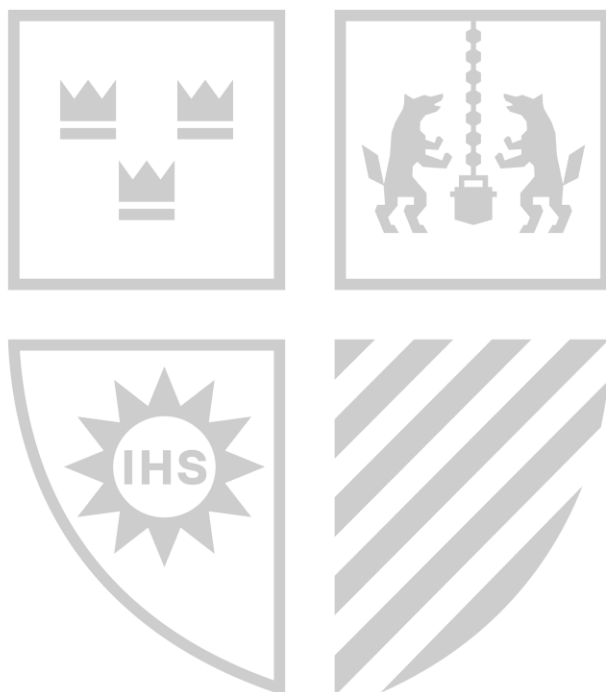
“Comentarios así no vienen al caso porque son incoherentes, no tienen sentido alguno.” (Participante 5)

“Son cosas que se hacen pasar como bromas” (Participante 4)

“Yo sigo adelante a pesar de las opiniones de los demás, porque finalmente no me importan. Creo que era a modo de broma, pero quedó evidente lo que piensan de nosotras.” (Participante 7)

Sin embargo, cabe señalar que a pesar de que ellas manifiestan que no les prestan importancia, los testimonios evidencian también cierta normalización de algunos

estereotipos al ser discursos que circulan con frecuencia en el ámbito laboral, siendo incluso motivo de bromas entre compañeros, o reproducidos por ellas mismas.



## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

En la presente sección se presentará la discusión de los resultados hallados tras el trabajo de campo, a la luz de la revisión teórica y empírica. A partir del objetivo principal del estudio que busca conocer la vivencia del teletrabajo en madres de familia de una organización pública de Lima Metropolitana, se propone una discusión en torno a los objetivos específicos planteados.

En ese sentido, en el primer acápite se discutirá acerca del significado que las teletrabajadoras brindan al teletrabajo durante la pandemia; en el segundo, el significado que le dan a la salud mental en el contexto del teletrabajo; en el tercero se analizarán los factores de adaptación al teletrabajo percibidos en su vivencia; y en el cuarto, los factores de riesgo psicosocial.

### 4.1. Teletrabajo: cuidado y carga

En primer lugar, el presente estudio halló que el teletrabajo es percibido por las participantes como una modalidad laboral emergente. Llama la atención que el uso de esta modalidad laboral no haya sido tan extendido en el país a pesar de contar con legislación para ello. En efecto, Sánchez (2017), señala, años antes de la pandemia, que el teletrabajo es una modalidad de trabajo emergente en el país, pues a pesar de la legislación al respecto como el D. S. No 017-2015-TR (2015), no era una modalidad de uso frecuente. En este decreto se indica que puede admitirse el teletrabajo en circunstancias tales como facilitar el trabajo a las madres gestantes y con hijos en edad escolar; sin embargo, esto partiría de una visión estereotipada de la mujer, confinándola en el hogar para que integre sus labores domésticas y remuneradas, como si ese fuese un rol que les corresponde exclusivamente. Queda evidenciado además que frente a la pandemia tuvo que ser implementado forzosamente, siendo impuesto debido a la

emergencia sanitaria, contrario a lo planteado años atrás, cuando se tenía pensado que se realice bajo acuerdo mutuo (Briceño, 2023). Estas características de su implementación, generaron inicialmente una percepción distante, pues era algo novedoso y desconocido del cual se tenía pocas certezas y en un inicio sólo se mencionaban sus características positivas como el evitar salir de casa o autogestionar los tiempos, sin contar las características negativas como el aumento de las horas laborales, el estrés generado o la falta de concentración. A esto se sumaba el tiempo reducido de adecuación, donde sobre la marcha (y en forma remota) se iba capacitando al personal, que tuvo que asumir la imposición de esta nueva modalidad laboral, sin opción a contar con un plan piloto o una evaluación previa de su situación familiar y económica.

Además, se encontró en este estudio que el teletrabajo es percibido como una modalidad ligada al contexto de la pandemia. Las entrevistadas señalaron que el teletrabajo se instauró a partir de la pandemia por COVID-19 con el fin de evitar el contagio del virus. Esta premisa se relaciona con lo que sostienen Rosario-Rodríguez et al. (2020) acerca del motivo de implementación del teletrabajo debido al aumento de contagios en las empresas. De este modo, las trabajadoras ligan el origen histórico del teletrabajo al contexto de la pandemia por COVID-19, que constituye una variable significativa de la experiencia, dado el impacto que tuvo a diversos niveles en su vida personal, laboral y familiar. Por ello, si el presente estudio se hubiese realizado en años anteriores, difícilmente hubieran relacionado la implementación del teletrabajo con la posibilidad de evitar el contagio de alguna enfermedad, pues probablemente el móvil de implementación, así como el contexto histórico y social, habría sido de otro tipo.

Esto refuerza lo señalado por Merleau-Ponty (1975), acerca de que la percepción de los hechos se enmarca en un contexto histórico-social determinado, siendo en este caso, el de la pandemia por COVID-19. En ese sentido, las teletrabajadoras identifican que el teletrabajo es consecuencia de la pandemia, que a su vez tiene efectos en su esfera laboral, personal y familiar. Este nuevo contexto histórico generó una serie de cambios en su estilo de vida y sus interrelaciones, contando con características particulares, como las diversas normas sanitarias decretadas durante dicha época. Se destaca, además, la importancia del cuidado, el temor al contagio y la incertidumbre, variables que marcan la forma cómo se han construido los significados asociados al teletrabajo. La construcción activa de significado en un momento histórico de crisis, como lo fue la pandemia, se destaca por estas características distintivas, ligadas con la posibilidad de cuidarse y evitar

el contagio de sí mismas y de sus familiares, que era la mayor preocupación al salir de casa en dicho contexto.

Los hallazgos también resaltan que el significado que construye una mujer que teletrabaja está asociado a la vivencia de situaciones particulares, que en muchos casos incluyen complicaciones. Esto debido a que perciben que ellas son las que deben realizar las tareas domésticas, necesitando un apoyo para ello, asumiendo los roles tradicionales de género que son reproducidos con frecuencia en la esfera social. Frente a ello, no contemplaron un enfoque de corresponsabilidad, sino que lo asumieron como una exigencia unilateral de la cual deben hacerse cargo en cuanto que son mujeres y madres. Por tanto, ellas se perciben como responsables del cuidado del hogar y del grupo familiar (hijos, padres ancianos, familiares enfermos), a pesar que haya más miembros de la familia viviendo en el hogar en la época del confinamiento, quienes no se hacen cargo de dichas funciones. De este modo, se autoperciben en función a dos roles simultáneos que asumen, teletrabajadoras y cuidadoras al mismo tiempo. Mujeres cuidadoras, pero no a quienes se les debe cuidar.

Esto refuerza lo hallado por Garcés y Filkenstein (2020) acerca de la percepción de algunas mujeres sobre la falta de apoyo en el hogar en la época de la pandemia. Sin embargo, esta premisa evoca una realidad propia del teletrabajo relacionada con las desigualdades de género, la cual se sostiene en diversos estudios realizados en diferentes países que encontraron dicha variable. Di Pasquale et al. (2021), Solana-Villanueva et al. (2022), Bezak et al. (2022) y Cornejo et al. (2023) inciden en el aumento de trabajo de las mujeres durante la época del confinamiento, pues a menudo se sumaba la carga de trabajo remunerado y de trabajo doméstico, siendo vistas como las responsables de llevarlo a cabo por su cuenta. De este modo, queda evidenciado en el presente estudio que las participantes perciben la falta de “apoyo” en el hogar como algo ligado estrechamente al teletrabajo. Es decir, el teletrabajo existe en tanto que se da la pandemia y permite cuidarse, pero al mismo tiempo representa una doble carga para las mujeres, lo cual, paradójicamente, afecta su cuidado personal debido a los efectos mentales y físicos que genera. Así, las teletrabajadoras madres de familia constituían un grupo vulnerable durante el confinamiento originado por la pandemia, pues en un mismo lugar estaban frente a la exigencia de “atender dos lugares a la vez” (uno en forma presencial e inmediata y uno en forma remota), a menudo, al mismo tiempo, a costa de su bienestar y equilibrio personal.

## 4.2. Salud mental: armonía y estrés

En torno al significado elaborado acerca de la salud mental, las participantes destacan en primer lugar que esta brinda un equilibrio entre la salud física y emocional. Esto apoya lo que sostiene el Parlamento Europeo, de acuerdo a Gonzáles (2023), cuando incide en el derecho fundamental a la salud física y mental en conjunto, buscando una atención integral. De este modo, las participantes expresan una concepción holística de la salud mental, uniendo a esta el componente físico, vital en su percepción de la experiencia del teletrabajo donde experimentaron síntomas y consecuencias físicas y emocionales producto de las condiciones en que se desarrollaba (Tejada y Reyes, 2021). Esto constituye para ellas el significado de lo que debe ser la salud mental. Sin embargo, la percepción de su propia salud mental construida a partir de su experiencia de teletrabajadoras estaría asociada a la incidencia de los efectos negativos del teletrabajo a nivel psíquico (estrés, tensión, carga mental, alteraciones de sueño) y somático (dolores de cabeza, aumento de peso, problemas de salud, parto prematuro), estableciendo una relación entre mente y cuerpo. Así, ellas son conscientes de la importancia de los diversos componentes que engloban la salud mental construyendo una visión más holística de la misma.

Asimismo, las participantes destacaron que la salud mental debe brindar un componente de armonía y bienestar. Esto guarda relación con la definición de la OMS (2022) acerca de la salud mental como un estado de bienestar. Las entrevistadas relacionan el bienestar (“sentirse bien”) como una señal positiva de tener una salud mental adecuada, lo cual les permitió establecer con claridad las diferencias al experimentar estados mentales positivos durante el teletrabajo ante los factores de adaptación; y como contraparte, estados mentales negativos ante los factores de riesgo psicosocial. Esto facilitó la identificación de aquellos elementos que les generaban bienestar o malestar, según sea el caso, de modo que podían emprender cambios en su rutina y dinámica familiar, con el fin de obtener un equilibrio, vital en un momento histórico de crisis.

Por otro lado, las participantes destacan que la salud mental influye en el desempeño laboral. Esto apoya lo que menciona la OMS (2022) acerca de que esta permite trabajar productivamente. De este modo, entienden que tener salud mental permite el desarrollo de diversas capacidades y aptitudes, favoreciendo el desempeño laboral y personal. La contraparte de ello es que, si la salud mental sufre una afectación, tendrá un impacto negativo en el desempeño laboral, como quedó evidenciado

posteriormente. Llama la atención como las participantes establecen una relación directa entre salud mental y esfera laboral, lo cual se basa en su vivencia del teletrabajo durante la pandemia, siendo esta la actividad que les ocupaba la mayor parte del tiempo, articulando sus demás actividades en función a este. Por lo tanto, ligan el significado de la salud mental con la posibilidad de trabajar en calma, o inclusive de trabajar con estrés laboral, al ser esta la variable que amenazó la salud mental de las teletrabajadoras en mayor medida.

Es por ello que, en este estudio, como parte de los contenidos asociados a la salud mental, se introduce también, por oposición, el elemento del estrés, una variable frecuente que puede originar sentimientos de incompetencia y demás estados emocionales negativos. Esto refuerza lo que sostiene la OIT (2020) acerca de que, durante el confinamiento, la población se vio expuesta a niveles elevados de estrés. Asimismo, Briceño et al. (2023) señala un origen multicausal del mismo, partiendo de la adecuación forzada. La pandemia como punto de quiebre en la vida de las personas aquel año se constituyó como un estresor significativo en la experiencia de las participantes. De pronto, en un lapso breve de tiempo el estilo de vida cambió y puso la exigencia de adecuarse forzosamente a lo que se llamaba una “nueva normalidad”, sin tener opción a optar por otras medidas debido a la emergencia sanitaria y económica que atravesaba el mundo.

Entonces, se tienen dos elementos neurálgicos. Por un lado, el confinamiento que generó estrés y carga mental en medio de la crisis. Esto apoya lo hallado por Bezak et al. (2022), acerca de que muchas preocupaciones ligadas a la salud mental se debían al confinamiento, la soledad y la “fiebre del encierro”, siendo elementos muy propios del contexto de pandemia. Por otro lado, el hecho de que el teletrabajo haya sido una modalidad laboral impuesta sin un tiempo de adecuación ni planificación, frente al cual las teletrabajadoras no se encontraban capacitadas en habilidades operativas ni contaban con los recursos adecuados en su totalidad para laborar desde casa. Esto refuerza lo que sostienen Ramos et al. (2020), quienes hallaron que el teletrabajo influye en la salud mental en la medida que se cuente o no con recursos adecuados para su desarrollo. A lo cual, partiendo de este estudio se añade que, además de la posibilidad de contar o no con los recursos necesarios, el contexto de pandemia y confinamiento en el cual se instaura el teletrabajo, así como las relaciones sociales de poder existentes, generan una desventaja relevante para las mujeres a diferencia de los hombres, quienes se encuentran más

favorecidos por la brecha y los roles tradicionales de género, presentes en el imaginario de la sociedad peruana.

De todo esto se puede concluir que, ante el teletrabajo, las mujeres eran un grupo vulnerable, que experimentó un mayor impacto en su salud mental frente a los riesgos psicosociales ante los cuales estaban expuestas, los cuales lograron identificar y analizar.

#### **4.3. “Hacer mil cosas al mismo tiempo permite adaptarse al teletrabajo”: Experiencia de las teletrabajadoras**

Como parte de los factores de adaptación al teletrabajo destaca en primer lugar la percepción de que el apoyo familiar favorece la adaptación al teletrabajo. Las entrevistadas manifiestan que este no se dio desde el inicio, sino luego de transcurrido un tiempo, tras haberlo solicitado explícitamente. Frente a esto, Jaramillo y Ñopo (2020), señalan que durante el confinamiento resultaba beneficioso promover relaciones de igualdad y respeto de los derechos de las mujeres, favoreciendo la corresponsabilidad en el hogar. Sin embargo, lo manifestado por las participantes difiere de lo que señalan los autores, pues en lugar de fomentar dicha igualdad en las labores domésticas, pidieron un “apoyo” para las tareas que consideraban les correspondían asumir a ellas por ser mujeres. Esto evidencia que perciben las labores domésticas como su función propia, asumiendo así un rol de género que refuerza la división sexual del trabajo dentro del hogar.

Esto va en la misma línea de lo hallado por Solana-Villanueva et al. (2022) quienes encontraron que dichas labores eran percibidas como responsabilidad de las mujeres, ante lo cual los varones sólo daban un apoyo adyacente, sin involucrarse por completo en el cuidado del hogar y de los hijos. Llama la atención que, a pesar de identificar la doble carga laboral, esta sea vista como algo favorable que permite su adaptación al teletrabajo, como si fuese algo beneficioso, y ante ello, las demás personas del grupo familiar continúan con su trabajo remunerado, casi sin preocuparse por la atención del hogar y del cuidado de los demás, dejándoles a ellas esta responsabilidad extra.

Lo descrito en el párrafo anterior guarda relación con que, para algunas entrevistadas, un factor ventajoso del teletrabajo era poder integrar labores domésticas y remuneradas, favorecido por la autogestión del tiempo. Esto refuerza lo hallado por Jaramillo y Ñopo (2020), quienes señalan que existe un impacto significativo en las madres de familia debido a la integración de labores domésticas y remuneradas. De este

modo, al trabajar desde casa, buscan atender la casa y el trabajo a la vez, al desarrollar ambas actividades en un mismo espacio, dividiendo sus tiempos en función a esta carga de trabajo adicional. Sin embargo, Garcés y Filkenstein (2020) señalan que el teletrabajo alargaba la jornada laboral en un 10-20% del tiempo, de modo que aquello que se veía inicialmente como una ventaja terminó convirtiéndose en un factor de riesgo con diversos efectos en la salud mental y en el desarrollo del teletrabajo.

En relación a ello, una participante señala la capacidad de realizar varias cosas a la vez como algo importante para poder adaptarse. Esto podría relacionarse con el hallazgo de Undurraga, Simbürger y Mora (2021), acerca de que muchas mujeres asumen el estereotipo de que pueden hacer muchas cosas a la vez para justificar la doble carga laboral. De este modo, terminan asumiendo una expectativa sobre su capacidad basada en los roles de género, haciendo que incluso sea vista por ella y por la sociedad como un factor de adaptación, en detrimento de su salud física y mental. Además, esto refuerza la división sexual del trabajo en la práctica cotidiana, en cuanto que la perciben y experimentan como un deber, de modo que, si no se realiza de tal manera, podrían presentar un sentimiento de culpa o de incompetencia por no cumplir con este rol tradicional de género que han asumido. Asimismo, esto pudo originar ansiedad, depresión y/o agotamiento, tal como señala González (2023), lo cual termina sumando mayores factores que merman su bienestar.

Otras participantes destacan la capacidad de organización como un factor de adaptación. Esto refuerza el hallazgo de Ramos et al. (2020) sobre la capacidad de organización que permite establecer rutinas y delimitar las actividades laborales de las domésticas, buscando un equilibrio. De este modo, mantener la organización permitía establecer diferencias entre ambas cargas laborales, priorizar algunas y establecer soluciones ante la doble carga laboral, en lugar de asumirlas por completo. Esto pudo haber llevado a la decisión de pedir un “apoyo” a los demás miembros del grupo familiar al verse desbordadas ante la carga laboral que experimentaban, al hallarse en una situación de vulnerabilidad. Así, el grupo familiar pudo organizarse mejor ante las labores del hogar, aunque aún primaba la visión de la mujer como la responsable del cuidado doméstico.

Por otro lado, algunas entrevistadas destacaron también los cambios realizados en el espacio físico con el fin de trabajar mejor, al ser una actividad nueva que se hacía desde casa. Esto se relaciona con el hallazgo de Ramos et al. (2020), quienes encontraron que la búsqueda de recursos y espacios adecuados inciden en el sentimiento de productividad,

el cual es vital para la adaptación del teletrabajo, de modo que puedan obtener bienestar. Aunque esto difiere del hallazgo de Bezak et al. (2022), quienes señalan este factor como una situación problemática en la medida que había espacios insuficientes para el trabajo de los padres y los estudios de los hijos. En efecto, para otras entrevistadas, esto fue mencionado como un problema. De este modo, es un factor que depende netamente de las condiciones familiares y de infraestructura del domicilio de cada teletrabajadora en particular, así como de sus posibilidades económicas en un contexto de crisis, durante el cual había restricciones propias del confinamiento y sus correspondientes efectos en la economía familiar, pues no todas las teletrabajadoras se encontraban en la misma posibilidad de optimizar y/o adquirir nuevos recursos para el teletrabajo, como pueden ser mobiliario, equipos tecnológicos, servicios de conectividad y útiles de escritorio, o de realizar cambios en la infraestructura del domicilio.

Por otra parte, las entrevistadas mencionan también el apoyo institucional con el que contaron durante el confinamiento, por medio de los compañeros y de la jefa para la realización del teletrabajo. Esto se vincula con el hallazgo de Cornejo et al. (2023) acerca del apoyo técnico y emocional por parte de la organización que favorece la adaptación al teletrabajo. Esto implica la formación y entrenamiento de los/as empleadores/as para un trato adecuado a los/as teletrabajadores/as, así como su capacitación en saberes técnicos y operativos. Además, refuerza lo hallado por Rosario-Rodríguez et al. (2020), quienes encontraron que el apoyo técnico por parte de los compañeros se dio en el 55.9% de casos. De este modo, es un factor común que es valorado positivamente durante el contexto del teletrabajo, lo cual constituía también una red de soporte durante dicha época, en la cual de algún modo los compañeros iban aprendiendo juntos sobre la marcha, acompañándose durante ese proceso e incluso conteniéndose emocionalmente a lo largo de la experiencia.

Finalmente, también valoran positivamente el sistema creado para el teletrabajo y las capacitaciones recibidas por parte de la institución. Esto va en la línea del estudio de Bezak et al. (2022), quienes encontraron como factor vital la adecuada capacitación del teletrabajador/a al uso del software requerido para sus labores. A su vez, Rosario-Rodríguez et al. (2020) hallaron que, si bien es cierto, al inicio era un desafío por la falta de adecuación y experiencia, con el tiempo las instituciones desarrollaron procedimientos más confiables. De este modo, aumentó la eficiencia en el trabajo y la autoconfianza de las teletrabajadoras, quienes progresaron en su adaptación a esta nueva modalidad laboral, en cuanto la organización iba disponiendo de herramientas para llevar a cabo las labores en forma efectiva, por sobre las dificultades propias del día a día.

#### **4.4. “Una madre realmente no descansa al tener trabajo en casa”: teletrabajo y riesgos para la mujer**

En cuanto a los factores de riesgo psicosocial que las participantes han percibido en su vivencia encontramos diversos contenidos que tienen un origen común: las desigualdades de género que se manifiestan a nivel familiar y social, las cuales forman parte de su vivencia, a pesar de que cuando se les consulta sobre las diferencias y estereotipos de género tienden a mostrar su rechazo. Es decir, a un nivel de enunciación y razonamiento se observa un rechazo a estos estereotipos, pero en el día a día experimentan situaciones en las que estas diferencias se producen e incluso algunas llegan a ser normalizadas por ellas mismas. La brecha de género presente en la sociedad genera riesgos para la mujer a diversos niveles, como se discutirá a continuación.

El principal factor de riesgo psicosocial hallado en la totalidad de entrevistas es el estrés laboral. Esto refuerza el hallazgo de Solana-Villanueva et al. (2022), quienes señalan que, durante el confinamiento, el estrés laboral se agravó. Asimismo, Acosta (2021, citado por Gonzáles, 2023), encontró que el 70% de trabajadores en el Perú reportaron haber presentado estrés laboral. De este modo, se constituye como un factor de riesgo recurrente, apoyando el hallazgo de Bezak et al. (2022), quienes encontraron que las mujeres tuvieron mayores preocupaciones que los varones, lo cual devino en mayores problemas de salud mental. El origen de estas preocupaciones era la división sexual del trabajo en el hogar, que generaba mayores responsabilidades a las mujeres. De este modo, siguiendo el discurso de las entrevistadas, atravesaban una doble carga laboral debido a que se sumaba la carga de trabajo doméstico a la de su trabajo remunerado, originando problemas de salud mental como estrés y ansiedad, con sus respectivas consecuencias en la salud física. Este factor se ampliará más adelante, en torno a la doble carga laboral descrita.

Otro hallazgo del presente estudio fue el estrés relacionado con las dificultades atravesadas con los aparatos tecnológicos. Esto se vincula con el factor de “tecnoestrés”, que Barrera et al. (2019) encontraron en su estudio, originado por las dificultades con el uso de las TIC’s, las cuales causaban sentimientos de incompetencia profesional. Asimismo, Bezak et al. (2022) y Briceño et al. (2023) encontraron este factor, destacando que en dicho contexto era necesario que el trabajador esté capacitado adecuadamente para evitar el estrés a causa de los cambios tecnológicos propios de dicha época. De este modo,

la pandemia puso en las teletrabajadoras la exigencia de aprender sobre la marcha el uso de diversas herramientas, programas y aplicaciones para laborar efectivamente desde el hogar. Esto se dio de una forma progresiva, destacando el apoyo de los compañeros y de los familiares, tras unas semanas experimentando dichas dificultades. Destaca además que, a pesar de dicho apoyo, se evidencia en sus testimonios que un estereotipo común en el discurso de su entorno es que las mujeres son menos capaces que los hombres para usar las computadoras. En este caso, se observa que el “apoyo” tecnológico no parte de un enfoque de corresponsabilidad o ayuda mutua, sino que se asume como un saber propio del hombre, el cual debe enseñar o ayudar a la mujer, en cuanto es vista como inferior en el dominio de la tecnología. A pesar de ello, el “apoyo” tecnológico, brindado principalmente por el cónyuge, es valorado positivamente por las participantes ya que les permitió librarse del tecnoestrés, aunque luego valoran en forma negativa el estereotipo que da origen a dicho “apoyo”. De este modo, se expresa una situación paradójica en torno a este tema.

Retomando la problemática del estrés laboral, se halló que su principal causa era la doble carga laboral a la que estaban expuestas las teletrabajadoras en el hogar, debido al trabajo remunerado y trabajo doméstico asumido en forma simultánea, pues ambas cargas se cruzaban al estar en casa todo el tiempo junto a la familia. Esto refuerza lo hallado por Cornejo et al. (2023) acerca de que las teletrabajadoras estaban expuestas tanto a la carga laboral y de cuidado del hogar y de los hijos, lo que redujo significativamente sus tiempos de autocuidado. Solana-Villanueva et al. (2022) hallaron también este factor, señalando además que esto genera una percepción e impacto diferenciado respecto de los varones, quienes no suelen asumir estas labores domésticas, siguiendo los roles tradicionales de género. Así, la doble carga laboral de las mujeres se ve favorecida por el estereotipo de que la mujer es responsable del espacio doméstico, siguiendo mandatos sociales más o menos estables que son introyectados y reproducidos por los varones e incluso por ellas mismas. Las participantes refieren que el “cruce” de estas actividades en un mismo espacio resulta agobiante, generando una sobrecarga de labores. Esto apoya lo que sostiene Di Pasquale et al. (2021), quienes hallaron que la vida de las madres de familia atravesó una tensión extrema en aquella época, impactando su experiencia y valoración del teletrabajo. En función a ello, no es raro observar que las participantes tengan una percepción negativa de este factor, considerándolo como una dificultad, lo cual se expresa desde la misma percepción del teletrabajo como modalidad laboral, siendo un elemento central de su narrativa ya que constantemente amenazaba su

bienestar, y, por tanto, al hacer un balance de la experiencia, suelen señalar que fue una medida desfavorable para ellas.

Siguiendo esta línea, las participantes afirmaron que la doble carga laboral generó a su vez distracciones constantes. Esto se relaciona con lo señalado por el Instituto de Ingeniería del Conocimiento (2020) acerca de que las mujeres con hijos, al ser el grupo que siente más estrés y percibe trabajar más horas, ve afectada su concentración en mayor medida. Asimismo, Bezak et al. (2022), hallaron que este factor generaba pérdidas de concentración, lo cual resultaba preocupante para las teletrabajadoras. De este modo, las participantes mencionaban como una dificultad en su desempeño la reducción de su concentración y el aumento de las distracciones en diversos momentos del día; por ejemplo, ante el cruce de actividades de los miembros de la familia, cuando los hijos acudían a ellas en medio de sus labores, o cuando debían interrumpir el teletrabajo para realizar las funciones domésticas y de cuidado. Esto generaba retrasos en el desarrollo de su trabajo, así como en sus entregas, de modo que la tensión y el estrés eran constantes, pudiendo generar sentimientos de improductividad o incompetencia laboral, los cuales a su vez afectaban su autoimagen y la valoración de la experiencia del teletrabajo.

Esto da pie a otro factor relevante en cuanto madres de familia: la carga adicional de cuidado de los hijos, sumado a la dependencia de los hijos en edad escolar. Esto apoya lo hallado por Di Pasquale et al. (2021) quienes encontraron que la presencia de los niños en el hogar influye en la percepción del teletrabajo de las mujeres, en función a la división sexual laboral, que incrementa en ellas el tiempo invertido en el cuidado de los hijos. Dicha división genera que sean las mamás quienes asuman en forma unilateral el cuidado de los hijos, así como el apoyo en sus respectivos quehaceres escolares. Las mamás con hijos pequeños que participaron del estudio remarcaban la dependencia de estos, quienes recurrían a ellas al verlas en la casa. Las participantes mencionan que luego de semanas fueron contando con ayuda de otros miembros de la familia como el cónyuge, sin embargo, no fue por iniciativa propia, sino luego de pedírselo a modo de “ayuda”. Entonces, se continuaba teniendo la visión de la mujer como responsable del cuidado de los hijos, ante el cual el cónyuge solo “apoyaba” cuando se lo pedían, sin involucrarse en dicha función o hacerse responsable por cuenta propia. Esto generaba una vulnerabilidad psicosocial a las mujeres, pues reducía sus tiempos de autocuidado y descanso, permaneciendo en un estado de alerta permanente, estando pendientes de las necesidades de sus hijos constantemente.

Otro tema recurrente fue la variación del horario laboral, pues las participantes percibían que no tenían un horario fijo, ya que dedicaban más horas de lo habitual al trabajo. Esto refuerza el hallazgo de Ramos et al. (2020) y de Tejada y Reyes (2021), quienes encontraron que en el teletrabajo se genera una extensión de la jornada laboral, la cual incrementa los niveles de estrés y demás estados negativos como la depresión debido a la sobrecarga de labores. De este modo, las mujeres afrontaban un trabajo prácticamente permanente, pues estando en casa debían atender dos lugares a la vez. Esto apoya diversos estudios que hallaron que la carga horaria es continua, disminuyendo los tiempos de distensión personal (Jaramillo y Ñopo, 2020; Bezak et al., 2022). De este modo, las participantes percibían un horario laboral extendido, sumado a que, por las distracciones en el trabajo remunerado, tardaban más tiempo en completarlo, a diferencia de cuando estaban en una oficina. Entonces, el aumento de la carga horaria generaba la percepción de no tener un tiempo de descanso adecuado, o de estar trabajando todo el tiempo. Esto podía darse, por ejemplo, al seguir laborando aun cuando se haya cumplido con el trabajo remunerado, al trabajar en horas o días libres, al percibir que no existía una verdadera desconexión laboral, o al sobreponer actividades para “terminar” más rápido.

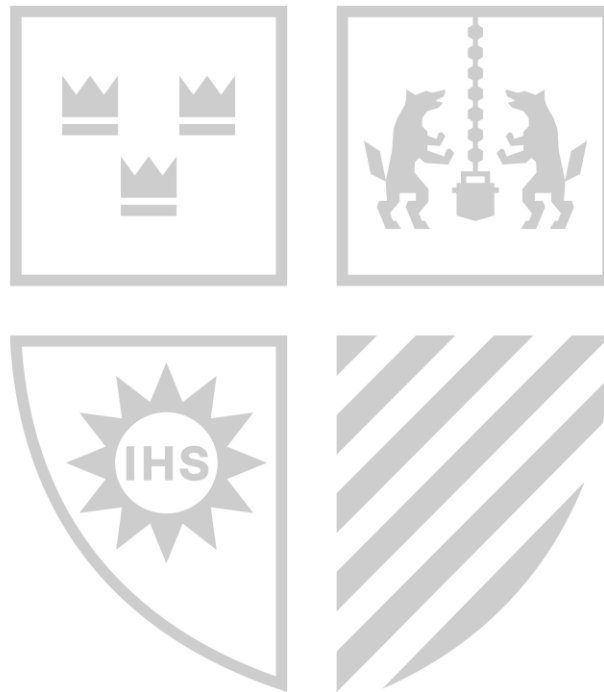
A raíz de ello, muchas participantes del estudio mencionaron los efectos en su rutina y cuidado personal, en cuanto la variación del horario llevó a interrupciones de sueño y desvelos, así como dejar de comer en ciertos momentos, por acabar el trabajo a tiempo. Esto apoya los hallazgos de algunos estudios que encontraron que el teletrabajo reduce los tiempos de cuidado personal, producto de la sobrecarga laboral (OIT, 2020). Asimismo, Solana-Villanueva et al. (2022) encontraron que las teletrabajadoras manifiestan alteraciones en el ciclo de sueño, concretamente disminuyendo voluntariamente sus horas de sueño por tratar de cumplir con la doble carga de labores al estar confinadas en el hogar, siendo un factor que la pandemia incrementó en mayor medida. Esto evidencia un efecto más de la división sexual laboral que actúa en detrimento de la salud mental de las mujeres, quienes cuentan con un menor descanso a pesar de tener una mayor carga laboral, teniendo aún a otras personas presentes dentro del hogar que no se hacen responsables de las labores domésticas. De esta manera, el tiempo de descanso y de autocuidado no era proporcional al desgaste generado por el trabajo realizado.

Por otro lado, las participantes se pronunciaron acerca de los estereotipos de género, ante los cuales hay un rechazo general. Concretamente, acerca de los estereotipos que las visualizan como las únicas responsables del cuidado de los hijos y del hogar,

consideran que son “cosas cavernícolas” o incoherencias. Sin embargo, en la práctica terminan influyendo en sus conductas como algo normalizado. Esto refuerza lo hallado por Bezak et al. (2022) y Cornejo et al. (2023), quienes encontraron que las mujeres tuvieron un mayor impacto a nivel social y personal debido a las expectativas culturales de las familias e instituciones acerca del rol femenino. De este modo, las teletrabajadoras actuaron conforme a roles tradicionales de género que son asumidos a modo de pautas sociales que ponían en ellas la exigencia y expectativa de que el teletrabajo les permite conciliar la vida laboral y familiar, esperando que integren dichas labores, de acuerdo a lo señalado por Aequales (2020). Así, puede concluirse que los estereotipos de género tienen su base en una estructura social que los refuerza y perdura con el tiempo, de modo que, aunque ahora puedan ser susceptibles de ser confrontados o rechazados, en el día a día terminan siendo asumidos y puestos en práctica. De esta manera, aunque las teletrabajadoras identifican y rechazan los estereotipos al hacer un análisis de su contexto laboral y familiar, cuando en la experiencia estos se expresan en conductas concretas (apoyo en los quehaceres domésticos, apoyo tecnológico, cruce de actividades) no los identifican con claridad, y por tanto no hay una crítica o rechazo a las actitudes de los demás hacia ellas. De ese modo, la manifestación conductual continúa (por ejemplo, al considerar como un factor de adaptación el “apoyo familiar luego de pedirlo”), siendo normalizado y visto en ese momento como algo positivo, a pesar que luego el estereotipo sea valorado en forma negativa.

Finalmente, hubo un contenido emergente que destacó en una participante del estudio, quien tuvo un factor particular de riesgo en su salud: la carga de estrés laboral fue tan elevada que devino en un parto prematuro. Si bien varias de las situaciones narradas anteriormente denotan una afectación del teletrabajo en la salud de las participantes, en este caso se evidencia de forma extrema y explícita. Este efecto del estrés laboral refuerza lo señalado por Venegas y Leyva (2020), quienes encontraron que puede generar diversos efectos en la salud. Asimismo, Cornejo et al. (2023) reporta que las mujeres presentaron mayores niveles de estrés que los varones. De este modo, se halló una consecuencia muy particular pero que a su vez visualiza una “dificultad tremenda” como manifestó la participante. Constituye una muestra de la gravedad del estrés laboral en esta población de madres de familia teletrabajadoras, expuestas a mayores dificultades y factores de riesgo, producto de los modelos tradicionales de género que colocan a la mujer en una situación de desventaja frente al varón, confinadas en el hogar a cargo de las labores domésticas, mientras que los varones permanecen exentos de ello la mayor

parte del tiempo. Y sumado a ello, las mujeres se encuentran menos favorecidas por la brecha salarial, de modo que podrían contar con una menor posibilidad de acceder a servicios de salud de calidad, sobre todo en casos extremos como el narrado por dicha participante que experimentó un parto prematuro a causa del estrés laboral. Y frente a dicha situación el riesgo de vida se acrecentó debido a la pandemia que el mundo atravesaba. Del mismo modo, muchas mujeres que sufrían de alguna enfermedad o condición física o mental se encontraban ante una mayor vulnerabilidad en dicho contexto, afrontando a su vez la doble carga laboral, los efectos de la pandemia y la falta de una atención especializada de calidad. A todo ello se le sumaban las expectativas tradicionales de género, que sumaban mayor carga mental y presión social a las mujeres.



## CONCLUSIONES

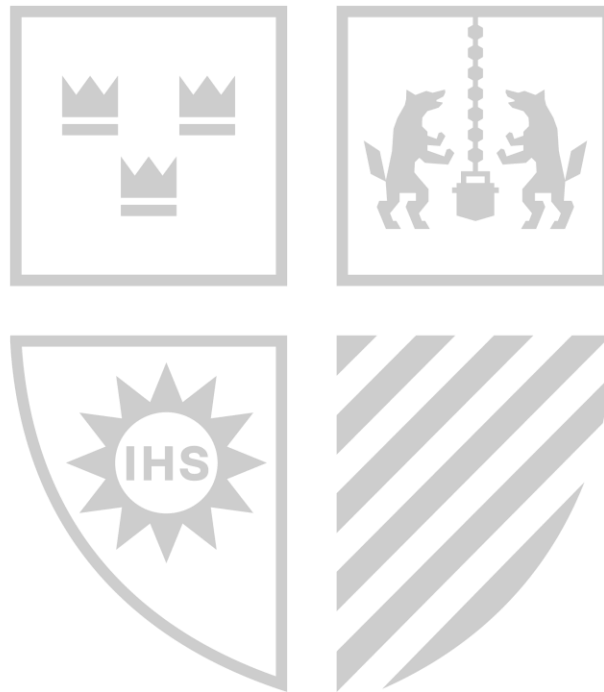
En el presente estudio se exploró la percepción de un grupo de teletrabajadoras acerca del teletrabajo y la salud mental en el contexto de la pandemia por COVID-19. Los resultados obtenidos expresan una percepción paradójica del teletrabajo, en tanto que algunos elementos fueron valorados en forma positiva en un primer momento, aunque al profundizar en sus experiencias varias de estas fueron negativas. Finalmente, el estudio concluyó lo siguiente:

- En cuanto a la percepción del teletrabajo, el hallazgo principal es la estrecha relación que las participantes establecen entre este y la pandemia por COVID-19. De esta manera, se evoca una gran influencia del contexto histórico-social en la comprensión y significación de la experiencia. Esta relación resulta relevante para establecer una primera valoración positiva en cuanto les permitió “cuidarse” del contagio de la enfermedad y, por tanto, “cuidar” también a sus familias.
- El factor de “cuidarse” resulta paradójico, pues también se halló, respecto de la salud mental, que en dicho contexto esta se vio afectada por factores como el estrés y la carga laboral. Es por ello que las participantes concluyeron que el teletrabajo impactó en forma negativa en su salud mental, debido a los estados de malestar que les generó en su vida cotidiana. A partir de los discursos se desprende que contaban con menor tiempo para “cuidarse” a ellas mismas, teniendo finalmente un impacto negativo en su salud. El trabajo resultó ser permanente, entre las actividades de la casa y las de la institución, sacrificando su sueño y su alimentación.
- La percepción de las participantes acerca de las ventajas y desventajas del teletrabajo también expresa una paradoja. En un primer momento, destaca el hallazgo de que esta modalidad laboral tiene como ventaja el “estar en casa” con la familia en medio de la emergencia sanitaria. Sin embargo, luego se encontró que este factor resultaba desventajoso, pues las exponía a diversos efectos como

distracciones, cruces de actividades, sobrecarga laboral y falta de apoyo en el hogar, para actividades de las cuales se consideraban responsables, lo cual terminó elevando los niveles de estrés.

- En cuanto a los factores de adaptación algunas mujeres asumen que para lograr trabajar eficientemente es necesario realizar varias actividades al mismo tiempo, lo cual se considera ellas pueden hacer, rol basado en los estereotipos de género, imaginario que persiste en las propias mujeres y en la sociedad, en perjuicio de su salud física y mental.
- Se menciona también el arreglo del espacio físico para trabajar, adaptando algunas zonas del hogar. Sin embargo, aunque este elemento es referido cuando se les pregunta por sus estrategias de adaptación, luego es valorado en forma negativa debido a que, por la crisis económica y sanitaria propia del contexto de pandemia, tenían dificultad para solventar los gastos o encontrar los recursos necesarios. De este modo, se evidencia una doble valoración de este factor.
- En torno a los factores de riesgo psicosocial destaca como hallazgo central la doble carga de labores (doméstica y remunerada), presente en la totalidad de participantes. Este factor influye en su percepción del fenómeno pues en un mismo espacio atendían dos lugares a la vez, y en un primer momento, solas, lo cual les daba mayor carga mental y estrés. Sin embargo, lo paradójico es que no percibían las labores domésticas como una responsabilidad compartida, sino que la asumían como propia, mencionando que no tenían “ayuda”, sino que esta llegó luego de “pedirla”.
- El tecnoestrés fue otro elemento presente en ellas, frente al cual, si bien se valora las capacitaciones y apoyo recibido por parte de la institución, esto se da en un contexto donde circula el discurso que las mujeres son menos competentes frente a las máquinas. Esto también reproduce estereotipos y roles de género acerca de las competencias laborales y el uso de la tecnología.
- El estudio también concluye que las participantes, aunque afirman “rechazar” los estereotipos de género, en la vida cotidiana los vienen normalizando junto con su entorno. Esto se evidencia en sus testimonios, cuando mencionan que “no les prestan importancia”; sin embargo, en la práctica llegan a asumir las labores domésticas como propias, pidiendo a la familia un “apoyo”, en lugar de promover la corresponsabilidad, siguiendo finalmente los roles y expectativas de género.

- Finalmente, se concluye que gran parte de los estados mentales negativos ocasionados por el teletrabajo (carga mental, estrés, ansiedad, depresión, sentimiento de incompetencia) tienen su origen en la división sexual del teletrabajo, el cual parte de los roles tradicionales de género. Por medio de estos, las mujeres son vistas como las únicas responsables del cuidado doméstico y de los hijos, lo cual les añade una significativa cantidad de horas laborales no remuneradas en el hogar. Así, se enfrentaban a una doble carga laboral al estar confinadas en el hogar, atendiendo dos lugares en simultáneo, con sus correspondientes efectos en la salud física y mental.



## RECOMENDACIONES

Finalmente, tras la realización de la presente investigación, que buscó aportar un mayor conocimiento acerca del fenómeno de estudio desde la psicología, se establecen las siguientes recomendaciones:

- En primer lugar, en cuanto a las instituciones públicas y privadas que incluyen esta modalidad laboral, se recomienda planificar y motivar la elaboración de un manual o plan de prevención de riesgos psicosociales dentro de cada institución, en particular, considerando las características distintivas de cada población. Esto podría apoyarse de diversas herramientas grupales en cada organización para conocer la realidad de las/os colaboradoras/es, con el fin de comprender su contexto particular y cómo este influye en su desempeño laboral. Asimismo, podría incluir campañas de psicoeducación acerca de este tema. Si bien la pandemia por COVID 19 ha terminado, el teletrabajo permanece y las situaciones de vulnerabilidad que narran estas mujeres persisten. Por ello también es importante que las instituciones públicas y privadas establezcan políticas de cuidados, es decir, que valoren el cuidado y las actividades domésticas y de cuidado que realizan las mujeres, y que favorezcan el reconocimiento de sus derechos, así como la disminución de la brecha de género.
- En cuanto al entorno de las mujeres que normalizan los estereotipos de género, se sugiere empezar por identificar cuáles son parte del imaginario colectivo. Esto podría dar pie a que las personas se cuestionen en qué medida esto constituye para ellas un criterio de verdad, y de qué manera se manifiesta e influye en sus interrelaciones laborales, familiares y/o sociales. En el caso concreto de las organizaciones, podrían brindarse capacitaciones y talleres al respecto, con el fin de reducir su incidencia en el espacio laboral. Estas herramientas podrían tener un enfoque familiar para llegar al círculo cercano de las teletrabajadoras. Asimismo, podría capacitarse acerca de este tema a las/os empleadores y dirigentes con el fin

de reducir la reproducción de los roles tradicionales de género en el ámbito laboral, de manera especial desde la jerarquía ocupacional.

- Se recomienda promover que las mujeres teletrabajadoras identifiquen y analicen aquellos pensamientos y conductas personales que parten de estereotipos y roles tradicionales de género. Esto dará pie a reflexionar en qué medida han sido asumidos y llevados a la práctica, para luego iniciar un proceso de cuestionamiento y cambio consciente. Esto podría ser gestionado por diversas organizaciones y actores sociales mediante talleres, charlas y campañas de concientización.
- Este estudio ha sido realizado con un grupo específico de mujeres urbanas, se sugiere realizarlo con mujeres de otras edades, regiones, así como con varones, y poder analizar cómo es que se da el teletrabajo en estas poblaciones.
- Finalmente, para futuras investigaciones acerca del teletrabajo y la salud mental, se recomienda profundizar en mayor medida en las paradojas del teletrabajo, que son frecuentes en la narrativa de las participantes y expresan a su vez particulares vulnerabilidades que a menudo no son visibilizadas por ellas mismas, por el entorno laboral y/o familiar. En ese sentido, se recomienda también continuar empleando un enfoque cualitativo con el fin de acceder a lo particular de las experiencias, conociendo con certeza el modo particular en que interpretan los hechos y la valoración que confieren a cada uno de ellos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aequales (2020). Gestionar la crisis del COVID-19 con enfoque de género. <https://secureservercdn.net/166.62.108.22/4ge.668.myftpupload.com/wp-content/uploads/2020/07/covid-con-enfoque-de-genero-3.pdf>
- Arce-Villalobos, L., Rodríguez-Morales, A. & Sánchez-Duque, J. (2020). Enfermedad por Coronavirus 2019 (COVID-19) en América Latina: *Papel de la atención primaria en la Preparación y respuesta*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.11637.52966>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (2022). La mujer en el servicio civil peruano 2022. Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2888781/La%20Mujer%20en%20el%20Servicio%20Civil%20Peruano%202022.pdf>
- Barrera, L., Casas, M. y Lizarralde, A. (2019). *Manual de prevención de riesgos psicosociales en teletrabajadores*. [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Colombia. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23937/1/MANUAL%20DE%20PREVENCION%20DE%20RIESGOS%20PSICOSOCIALES%20.pdf>
- Bezak, E., Carson-Chahhoud, K., Marcu, L., Stoeva, M., Lhotska, L., Barabino, G., Ibrahim, F., Kaldoudi, E., Lim, S., Marqués da Silva, A., Tan, P., Tsapaki, V. y Frisé, M. (2022). The Biggest Challenges Resulting from the COVID-19 Pandemic on Gender-Related Work from Home in Biomedical Fields—World-Wide Qualitative Survey Analysis: *International Journal of Environment Research and Public Health*, 19 (5). <https://doi.org/10.3390/ijerph19053109>
- Blesa, B., Cobo de Guzmán, F., García, M., Gehrig, R., Muñoz, P., Palacios, J. y Rodes, J. (2014). Guía de criterios básicos de calidad en la investigación cualitativa. <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1097/icuali%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Braun, V. y Clarke, V. (2012). Thematic Analysis. *APA Handbook of Research Methods in Psychology*. 2. pp. 1-15. [https://www.researchgate.net/publication/269930410\\_Thematic\\_analysis](https://www.researchgate.net/publication/269930410_Thematic_analysis)

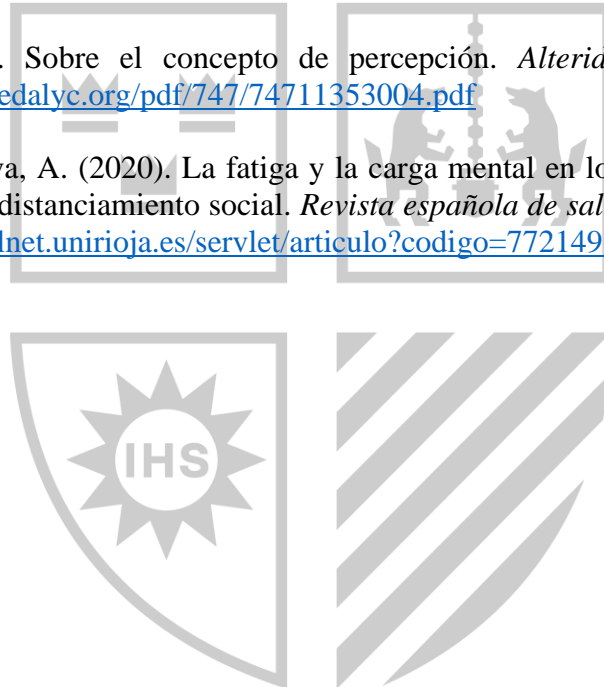
- Briceño, M., Noblejas, G., Armada, J., Serna, V., Vilela, M., Vera, V., Valladares, M. y Mejía, C. (2023). Estrés postraumático asociado a la limitación laboral relacionada con el teletrabajo en América Latina. *International Journal of Environment Research and Public Health*, 20 (13). <https://doi.org/10.3390/ijerph20136240>
- Camacho, R. (2013). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. *Pensamiento & gestión*, 35, 87-118. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n35/n35a05.pdf>
- Cedeño, D. y Coello, C. (2020). *El teletrabajo y los factores de riesgos psicosociales ocasionado por la pandemia COVID-19, pertenecientes a la provincia del Guayas*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15670/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-143.pdf>
- Chuco, V., Chávez, M., Álvarez, J. y Cuba, L. (2020). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del COVID-19. *Review of Global Management*, 6(1), 50-55. <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/download/1489/1194/>
- Colegio de Psicólogos del Perú (2017). *Código de Ética y Deontología*. Colegio de Psicólogos del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: [https://www.cpsp.pe/documentos/marco\\_legal/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)
- Cornejo, C., Jiménez, A. y Gómez, V. (2023). Salud mental y carga mental de trabajo en trabajadores de establecimientos educativos chilenos en contexto de COVID-19. *Revista Portuguesa de Educação*, 36 (1). <https://revistas.rcaap.pt/rpe/article/view/24855/21882>
- Gestión (2020, 9 de marzo). Brecha de género: en el Perú los hombres cobran un 21.2% más que las mujeres. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/brecha-de-genero-en-el-peru-los-hombres-cobran-un-212-mas-que-las-mujeres-nndc-noticia/?ref=gesr>
- Di Pasquale, E., Iglesias-Onofrio, D., Pérez de Guzmán, S. y Viego, V. (2021). Teletrabajo, vida cotidiana y desigualdades de género en Iberoamérica. La experiencia del confinamiento originado por la COVID-19 como laboratorio. *Revista de Economía Crítica*, 31. <https://www.revistaeconomicacritica.org/index.php/rec/article/view/442/425>
- D. S. No 010-2020-TR. Decreto Supremo que desarrolla disposiciones para el Sector Privado, sobre el trabajo remoto previsto en el Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID – 19. Diario Oficial El Peruano (2020). <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-desarrolla-disposiciones-para-el-sector-decreto-supremo-n-010-2020-tr-1865130-2>
- D. S. No 017-2015-TR. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30036, Ley que regula el teletrabajo. Diario Oficial El Peruano (2015). <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-30036-decreto-supremo-n-009-2015-tr-1307067-3>

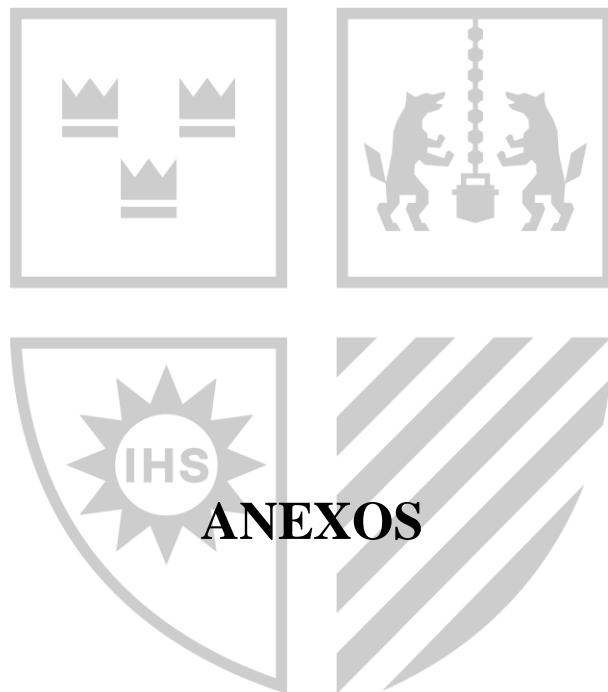
- D. S. No 044-2020-PCM. Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. Diario Oficial El Peruano (2020). <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2>
- Díaz, C. (2019). Las estrategias para asegurar la calidad de la investigación cualitativa. El caso de los artículos publicados en revistas de educación. *Revista Lusófona de Educação*, 44, 29-45. <https://www.redalyc.org/journal/349/34962082004/html/>
- Flick, U. (2015). El diseño de investigación cualitativa. <https://dpp2017blog.files.wordpress.com/2017/08/disec3b1o-de-la-investigac3b3n-cualitativa.pdf>
- Freré, J., Véliz, J., Sarco, E. y Campoverde, K. (2022). La percepción, la cognición y la interactividad. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 6 (2), 151-159. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1555>
- Giuzio, G. y Cancela, M. (2021). Teletrabajo e inequidades de género. *Revista Internacional y Comparada de relaciones laborales y derecho del empleo*, 9 (1). [http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde\\_adapt/article/view/958/1179](http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/958/1179)
- Gallegos, M., Martino, P., Quiroga, V., Bonantini, C., Razumovskiy, A., Arias, W. y Cervigni, M. (2023). Trabajo, teletrabajo y salud mental en el contexto COVID-19. *Ciencia & Saúde Coletiva*, 28(10), 3015-3022. <https://www.scielo.br/j/csc/a/XnZ9zHYrmDGNJKdnqtqwVHh/?format=pdf&lang=es>
- Garcés, M. y Filkenstein, R. (2020). Riesgos psicosociales y teletrabajo. Estudio exploratorio de riesgos psicosociales en el teletrabajo en contexto Covid 19. [https://www.researchgate.net/publication/343558076\\_Riesgos\\_psicosociales\\_y\\_teletrabajo\\_Estudio\\_exploratorio\\_de\\_riesgos\\_psicosociales\\_en\\_el\\_teletrabajo\\_en\\_contexto\\_covid\\_19](https://www.researchgate.net/publication/343558076_Riesgos_psicosociales_y_teletrabajo_Estudio_exploratorio_de_riesgos_psicosociales_en_el_teletrabajo_en_contexto_covid_19)
- González, D. (2023). Necesidad de inclusión de los determinantes sociales y efectivo enfoque de salud mental. Una mirada crítica a la legislación de teletrabajo peruana. *Revista Oficial del Poder Judicial*, 15 (20), 163-208. <https://doi.org/10.35292/ropj.v15i20.810>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (5ª edición). [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Instituto de Ingeniería del conocimiento (2020). Teletrabajo como consecuencia de la COVID-19: Adaptación y experiencia. <https://www.iic.uam.es/pdf/Estudio-Teletrabajo.pdf>

- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). Más del 60% de las madres del país trabajan. <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/mas-del-60-de-las-madres-del-pais-trabajan-9714/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019). Características de los hogares de madres y padres solos con hijos/as menores de 18 años de edad. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib16\\_60/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib16_60/libro.pdf)
- Jaramillo, M. y Ñopo, H. (2020). Impactos de la epidemia del coronavirus en el trabajo de las mujeres en el Perú. <http://www.mimp.gob.pe/files/Impactos-de-la-epidemia-del-coronavirus-en-el-trabajo-de-las-mujeres-en-el-Peru.pdf>
- Manarelli, M., Motta, A., Yon, C., Figueroa, E. & y Soto, K. (2020). Mujeres, género y pandemia en el Perú. En M. Burga, F. Portocarrero y A. Panfichi, *Por una nueva convivencia. La sociedad peruana en tiempos del COVID-19: escenario, propuestas de política y acción pública*. [https://lum.cultura.pe/sites/default/files/por\\_una\\_nueva\\_convivencia.pdf](https://lum.cultura.pe/sites/default/files/por_una_nueva_convivencia.pdf)
- Merleau-Ponty, M. (1975). *Fenomenología de la percepción*. Historia, ciencia, sociedad. Barcelona, Península. (pp. 476).
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2021, 21 de enero). Línea 100 del MIMP incrementó en 97 % las atenciones de llamadas durante el 2020. <https://www.gob.pe/de/institucion/mimp/noticias/325922-linea-100-del-mimp-incremento-en-97-las-atenciones-de-llamadas-durante-el-2020>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2021). Cifras de violencia contra las mujeres. <https://portalestadistico.aurora.gob.pe/wp-content/uploads/2021/08/Cartilla-Estadistica-AURORA-Julio-2021.pdf>
- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57 (1). <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Organización Mundial de la Salud. (2022, 17 de junio). Salud mental: fortalecer nuestra respuesta. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Organización Panamericana de la Salud (2020). La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia. <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>
- Organización Internacional del Trabajo (2020). Frente a la pandemia: Garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_742732.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_742732.pdf)

- Papalia, D., Wendkos, S. y Duskin, R. (2010). *Desarrollo Humano*. (11° edición). McGraw Hill.
- Pérez, C. y Gálvez, A. (2009). Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. *Athenea Digital*, 15, 57-79. <https://atheneadigital.net/article/view/n15-perez-galvez/597-pdf-es>
- Ramos, V., Ramos-Galarza, C. y Tejera, E. (2020). Teletrabajo en tiempos de COVID-19. *Revista Interamericana de Psicología*, 54 (3). <https://journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/download/1450/1034>
- Rosario-Rodríguez, A., Cruz-Santos, A. y González-Rivera, J. (2020). Demandas Tecnológicas, Laborales y Psicológicas del Teletrabajo durante la Pandemia por COVID-19. *Ciencias de la conducta*, 35 (1), 157-178. <http://www.cienciasdelaconducta.org/index.php/cdc/article/view/33>
- Sánchez, I. (2017). Teletrabajo en Perú: una herramienta de acercamiento a poblaciones vulnerables. *Revista Internacional y Comparada de relaciones laborales y derecho del empleo*, 5 (1), 1-24. [http://ejcls.adapt.it/index.php/rldc\\_adapt/article/view/455](http://ejcls.adapt.it/index.php/rldc_adapt/article/view/455)
- Santillán, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica*, 9 (2), 65-76. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746439>
- San Juan, C. (2021). Estudio comparado de la legislación sobre Teletrabajo en los países de América Latina y el Caribe. *Alaseht*, 13-39. <http://www.relats.org/documentos/SST.ALC.SanJuan.Teletrabajo.pdf>
- Selma, J. (2015). *El Teletrabajo, ¿una solución?* [Tesis de maestría]. Universitat Miguel Hernández de Elche. <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2522/1/Selma%20Lajarin%2C%20Jesus.pdf>
- Solana-Villanueva, N., De los Heros-Rondenil, M. y Murillo-López, S. (2022). Efectos de la pandemia en el trabajo de cuidados: el caso de las y los docentes universitarios tabasqueños que trabajaron desde el hogar. *Apuntes*, 92. 183-214. <https://revistas.up.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/1564/1621>
- Solivellas, B. (2021). *Adaptabilidad: qué es y cómo fomentarla entre tus equipos*. Homuork Blog. [https://www.homuork.com/es/adaptabilidad-que-es-y-como-fomentarla-entre-tus-equipos\\_345\\_102.html](https://www.homuork.com/es/adaptabilidad-que-es-y-como-fomentarla-entre-tus-equipos_345_102.html)
- Tejada, C. y Reyes, L. (2021). Teletrabajo, impactos en la salud del talento humano en época de pandemia. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 11 (2), 1-8. <https://www.consaludmental.org/publicaciones/Revista-encuentro-n1-2021.pdf>
- Tomasina, F. y Pisani, A. (2022). Pros y contras del teletrabajo en la salud física y mental de la población general trabajadora: una revisión narrativa exploratoria. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 25 (2). [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1578-25492022000200007#B32](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-25492022000200007#B32)

- 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 maestría]. Universidad Internacional SEK. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3855>
- Unda, M. y Urrego, A. (2021). *Factores de Riesgo Psicosocial que inciden en el Bienestar Psicológico de los Profesores del área de ciencias de la salud de la UCC Campus Villavicencio durante Pandemia Covid 19*. [Tesis de maestría]. Universidad Cooperativa de Colombia. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33192/1/2021\\_riesgo\\_psicosocial.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33192/1/2021_riesgo_psicosocial.pdf)
- Undurraga, R., Simbürger, E. y Mora, C. (2021). Desborde y desazón versus flexibilidad y concentración: Teletrabajo académico y género en tiempos de pandemia. *Polis Revista Latinoamericana*, 20 (59), 12-38. <http://dx.doi.org/10.32735/S0718-6568/2021-N59-1594>
- Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4 (8), 47-53. <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
- 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 (9), 1-17. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7721498>





## **ANEXO N° 1: GUÍA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA**

### **1. Presentación**

#### **1.1. Presentación del investigador**

Hola, soy Uriel Figueroa, estudiante de Psicología de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya. Te agradezco el tiempo que te has tomado para colaborar con esta entrevista.

#### **1.2. Presentación de la investigación**

Esta entrevista tiene como objetivo conocer la percepción de las teletrabajadoras de una organización de Lima Metropolitana acerca del teletrabajo y la salud mental durante la pandemia de COVID-19. Para ello, deseo que te sientas con total libertad y confianza de comentar tus impresiones y experiencias con apertura. Asimismo, la información que brindes solo se empleará con fines de investigación, de manera que no se tocarán temas ajenos al planteado.

#### **1.3. Consentimiento informado**

En el presente documento, están detalladas las características de la investigación. Te lo voy a leer e ir explicando. Si estás de acuerdo te pediría que lo firmes en señal de conformidad, para poder comenzar con la entrevista. Asimismo, si en algún momento deseas detener la entrevista o dejar de responder alguna pregunta, puedes hacerlo con total libertad.

#### **1.4. Datos generales de la entrevistada.**

Antes de empezar voy a pedirte algunos datos generales

¿Cuál es tu edad?

¿Cuál es tu número de hijos?

¿Cuáles son las edades de tus hijos?

¿Cuál es tu grado de instrucción?

¿Cuál es tu ocupación actual?

¿Cuál es tu composición familiar?

## **2. Preguntas de familiarización.**

¿Qué te motivó a aceptar participar de esta entrevista?

Coméntame ¿Cómo te encuentras actualmente?

## **3. Preguntas de la entrevista**

En este momento vamos a conversar sobre el teletrabajo

1. ¿Qué es para ti el teletrabajo?

2. ¿Cómo te sentiste ante la novedad del teletrabajo?

3. ¿Cómo te has sentido en relación a los aspectos favorables del teletrabajo?

4. ¿Cómo te has sentido en relación a los aspectos desfavorables del teletrabajo?

Ahora te voy a hacer algunas preguntas sobre tu experiencia de teletrabajo

5. ¿Qué acciones realizaste para adaptarte al teletrabajo?

6. ¿Cómo se implementó el teletrabajo en tu empresa? ¿Qué opinas?

7. ¿Qué aspectos favorecieron tu adaptación al teletrabajo?

8. ¿Qué cambios tuviste que realizar en tu casa para poder teletrabajar?

9. ¿Consideras que hubo cambios en los roles/funciones de los miembros de tu familia?

10. ¿Qué cualidades personales crees que favorecieron tu adaptación?

11. ¿Consideras que tu jefe/a y/o tu equipo te ayudaron a adaptarte al teletrabajo?

¿Porqué?

12. ¿Consideras que tu familia te ayudó a adaptarte al teletrabajo? ¿Porqué?

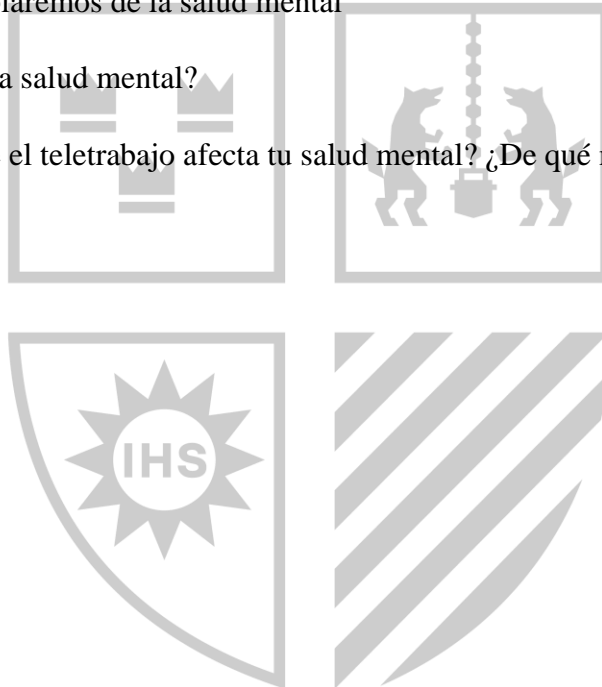
13. ¿Consideras que algún miembro de tu familia te ayudó en el cuidado de tus hijos y del hogar? ¿Cómo así?

14. ¿Qué dificultades te ha generado el teletrabajo? ¿Cómo así?
15. ¿Qué elementos de tu empresa consideras que dificultaron tu adaptación?
16. ¿Qué elementos de tu familia consideras que dificultaron tu adaptación?
17. ¿Qué diferencias observas entre la carga laboral del teletrabajo y la del trabajo presencial?
18. ¿Cómo adaptaste tu rol de madre durante el teletrabajo?
19. De acuerdo a tu experiencia ¿Has escuchado algún estereotipo hacia las mujeres que trabajan? ¿cuáles?

A continuación, hablaremos de la salud mental

20. ¿Qué es para ti la salud mental?

21. ¿Consideras que el teletrabajo afecta tu salud mental? ¿De qué manera?



## **ANEXO N° 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **Consentimiento Informado de participación en la investigación**

La presente investigación es conducida por Uriel Jesús Figueroa Becerra, estudiante de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya, en el marco del curso Seminario de Tesis II. El objetivo de esta investigación es conocer la percepción de las teletrabajadoras de una organización de Lima Metropolitana acerca del teletrabajo y la salud mental durante la pandemia de COVID-19.

Si usted accede a participar en esta investigación, se le pedirá responder preguntas en una entrevista, lo que le tomará aproximadamente 50 minutos de su tiempo.

La información que se recoja será confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán identificadas con un código y, por lo tanto, serán anónimas.

Su participación en esta investigación es voluntaria y puede dejar de participar en el momento que desee sin que esto la perjudique de ninguna forma. Si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Adicionalmente, si alguna de las preguntas le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderla.

Si tiene preguntas adicionales sobre su participación en esta investigación o quisiera acceder a los resultados de esta, puede contactar a mi persona o a la docente del curso a las direcciones de correo electrónico que enseguida se proporcionan.

Desde ya le agradecemos su participación.

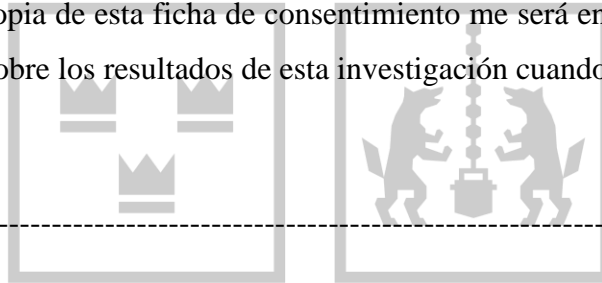
---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación a cargo de Uriel Jesús Figueroa Becerra de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya. He sido informada del objetivo, duración y otras características de la investigación.

Reconozco que mi participación es voluntaria y que la información que yo provea durante la realización de esta investigación es confidencial.

De tener preguntas sobre mi participación en esta investigación, puedo contactar al investigador o a la docente del curso.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de esta investigación cuando esta haya concluido.



-----  
-----  
Nombre de la participante

Firma de la participante

Fecha

