

Universidad Academia de Humanismo Cristiano
Escuela de Psicología



**TELETRABAJO Y ESTRÉS LABORAL, UNA RELACION SIGNIFICADA POR
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS**

Alumno:	Rodrigo Olivares Andrade
Profesor Guía:	Melvin Anabalón
Profesor informante:	León Ortiz

Tesina para optar al grado de Licenciado en Psicología
Marzo de 2014

RESUMEN

En el marco del avance tecnológico que permite la comunicación y procesamiento de la información a grandes escalas de velocidad y distancia, se han configurado nuevas formas del quehacer humano. Es desde esta perspectiva que se observa que el campo laboral no está ajeno a estos cambios. Una nueva modalidad de trabajo emerge y es el llamado Teletrabajo, etimológicamente refiere a la palabra latina *tele* (lejos) y la latina *tripaliare* (trabajar), es decir, trabajo a distancia. Aunque aún en ciernes, esta modalidad que puede ser atractiva para algunos, también puede revestir conflicto para otros por lo que aún no se ha profundizado suficiente desde la psicología los efectos, significaciones y beneficios que revisten para el sujeto.

El interés de este estudio es sólo uno de ellos, y es la relación posible entre esta nueva modalidad de teletrabajo y el estrés laboral, pero significado por los propios *teletrabajadores*.

Palabras Claves: Teletrabajo, Estrés, Laboral, Tecnología, Teletrabajadores

“El encanto enigmático de la Historia reside en el hecho de que, de época en época, nada cambia y aun así todo es completamente diferente”

- Aldous Huxley

Dedicado a Renata, mi hija, y a toda su genealogía.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco...

El amor, la paciencia y la constancia de mi esposa, Marcia.

A los que sin saber cómo aportaron a la concreción de este estudio:
Fernanda, Alejandro y Renata.

A mis Padres y Hermanos.

A la Escuela de Psicología de la Academia de Humanismo Cristiano, en especial a
Marcia Suazo.

Y en particular a los profesores: Melvin Anabalón, León Ortiz, Mauricio Contreras y
Luis San Martín, por la iluminación y genuina entrega de conocimientos.

ANTECEDENTES:	6
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:	12
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:	14
OBJETIVO GENERAL:	14
OBJETIVOS ESPECIFICOS:	14
RELEVANCIA DE LA INVESTIGACIÓN:	15
MARCO TEÓRICO:	19
<i>EL TELETRABAJO COMO MODALIDAD:</i>	26
MARCO METODOLÓGICO:	28
<i>ENFOQUE METODOLÓGICO:</i>	28
<i>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</i>	29
<i>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</i>	29
<i>DELIMITACIÓN DEL CAMPO A ESTUDIAR:</i>	30
<i>UNIVERSO:</i>	30
<i>SUJETOS DE ESTUDIO:</i>	30
TIPO DE MUESTREO:	31
<i>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:</i>	31
<i>PLAN DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:</i>	33
<i>FASES DE ANÁLISIS:</i>	34
ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	38
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CATEGORÍAS:	40
CONCLUSIONES:	56
DISCUSIONES:	63
BIBLIOGRAFÍA:	65
ANEXOS.....	66

ANTECEDENTES:

A partir del final del siglo XX, modernas tecnologías en las áreas de la telecomunicación e informática han generado transformaciones vertiginosas en la sociedad. La revolución tecnológica y de la información sostiene la idea de un mundo globalizado, y consecuentemente, producen nuevos hábitos, comportamientos y formas de interactuar en el ser humano.

La difusión tecnológica más rápida y amplia ocurre en el sector de la sociedad que es la principal fuente de riqueza de capital: las empresas privadas. El uso de tecnología pasó a ser fundamental para la competitividad y productividad de las empresas. En ese contexto emerge una nueva estructura ocupacional que otorga mayor valor a los profesionales, así como a los empleos relacionados a servicios, sistemas y ventas en desmedro del personal operacional sea este rural o industrial (Castells, 2000).

Ante las características de la nueva organizacional social y económica, dos impactan directamente al trabajador: la tendencia mundial de administración empresarial descentralizadora y el declive constante del empleo formal tradicional, con consecuencias para el desarrollo del trabajo flexible, temporal, de media jornada, externalizado, autónomo y a distancia (teletrabajo) (Castells, 2004)

No existe una definición única de lo que es el Teletrabajo, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), este constituye “cualquier trabajo efectuado en un lugar donde, lejos de las oficinas o talleres centrales, el trabajador no mantiene

contacto personal con sus colegas, pero puede comunicarse con ellos a través de las nuevas tecnologías”.

La alta tecnología, aliada a las dificultades de espacio y transporte en las grandes metrópolis, ha hecho que este sistema de trabajo se haya expandido, en un principio en grandes empresas del segmento de: las telecomunicaciones, informática, consultorías, auditorías y publicidad; luego se multiplica a los más diversos segmentos y portes organizacionales. El teletrabajo, en este contexto, se transforma en una necesidad para las empresas que quieren seguir competitivas (Kugelmass, 1996).

Esta forma de empleo, no presencial en las organizaciones, es más usual en las áreas de ventas y prestación de servicios, en donde los profesionales pasan parte de su tiempo fuera de las oficinas. Las áreas administrativas, informáticas y gerenciales normalmente hacen uso de esta forma de trabajo de manera parcial, de 1 a 3 días por semana o de manera esporádica, dependiendo de la labor y de las necesidades personales (Mello, 1999)

El teletrabajo ha sido la opción de muchas empresas en países como Dinamarca, España, Finlandia, Alemania y EE.UU. (Yuri Sabaj, 2006) Ellos decidieron que las prestaciones laborales de ciertos trabajadores fueran realizados íntegra o parcialmente, desde su hogar o de otros lugares, utilizando medios informáticos o de telecomunicaciones.

Si bien existen múltiples conceptos de teletrabajo, es posible identificar elementos característicos de esta figura, como son (Yuri Sabaj, op cit., p24):

Espacialidad: La prestación laboral se debe desarrollar en un lugar que no corresponde a aquellos en que normalmente se realiza el trabajo en las empresas.

Así, se afirma que el teletrabajo es una especie dentro del género del trabajo a domicilio.

Uso de TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones): Las TIC se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones, son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido,...). El elemento más representativo de las nuevas tecnologías es sin duda el computador y más específicamente, Internet. Internet supone un salto cualitativo de gran magnitud, cambiando y redefiniendo los modos de conocer y relacionarse del hombre.

El trabajo se desarrolla mediante la utilización preferente de la informática y de las telecomunicaciones. Éstas deben ser utilizadas no solamente como el medio preferente del desarrollo del trabajo, sino también el medio de enlace con el empleador.

Habitualidad: El teletrabajador debe realizar su trabajo, en su mayor parte del tiempo, de esta forma.

Organización: La utilización de tecnologías como un nuevo modelo de organización del trabajo.

A pesar que el teletrabajo aparece muy fuertemente como una nueva forma de organización del trabajo y que presenta aspectos positivos como el bienestar del trabajador y un mayor equilibrio entre el trabajo y las obligaciones familiares, también es posible que deteriore las condiciones de trabajo, al provocar, por ejemplo, el aislamiento del trabajador; eliminar sus posibilidades de hacer carrera; imponerle contratos con condiciones menos favorables; falla en el manejo de los

tiempos; aumento en la carga laboral; de la presión emocional y del estrés u obligarle a pasar de la situación de asalariado a la de trabajador por cuenta propia o independiente sin protección social y fuera de la legislación laboral¹.

En Chile la Ley N° 19.759 (2001), incorporó la figura del teletrabajador (Art.22 C. del Trabajo) y lo define como “aquellos que prestan sus servicios preferentemente fuera del lugar o sitio de funcionamiento de la empresa, mediante la utilización de medios informáticos o telecomunicacionales”, pero no es específica para la modalidad en si, por lo que el vacío se da en lo referente a las características de la figura laboral y en las condiciones que deben observarse para ello, por ejemplo la seguridad, higiene y ergonomía necesarios. Actualmente se tramita un proyecto de ley en el Congreso para la modificación del Código del Trabajo en ese sentido. Las políticas a largo plazo buscan en esta modalidad que el SENCE (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo) y SENADIS (Servicio Nacional de Discapacidad) colaboren en pro de realizar un programa de teletrabajo a distancia, dirigido a aquellos discapacitados que no pueden desplazarse a otro lugar a trabajar.

En la actualidad el teletrabajo en Chile alcanza, en sus diferentes modalidades, a entre 600 mil a 800 mil personas, aunque no todas están conscientes de que su labor puede ser caracterizada de esa manera, y sólo el 20% de ellas la hace en calidad de empleado²

¹Biblioteca del Congreso Nacional – BCN Blog Legal, Teletrabajo: Regulación en Chile, 2010

²Biblioteca del Congreso Nacional – BCN, Teletrabajo: Las tecnologías de información transforman la forma de trabajar, 2009

El estrés es una respuesta natural del organismo que surge para ayudarnos a enfrentar situaciones nuevas; cuando se transforma en una reacción prolongada e intensa, puede desencadenar serios problemas físicos y psíquicos³.

La escala de valoración de reajuste social de Holmes y Rahe (1967) fue una de las primeras escalas modernas para medir estrés. Hace uso de un método peculiar con una conceptualización única. El enfoque fue diseñado para identificar los cambios vitales comunes (sucesos vitales) sobre la base de la cantidad de esfuerzo presumiblemente necesario para manejarlos.

El estrés laboral (también denominado estrés ocupacional o del trabajo) es un tema al que habitualmente se ha dedicado la psicología de las organizaciones, que se solapa significativamente con la psicología social. Los psicólogos clínicos también se interesan por el estrés laboral porque tratan a individuos que lo padecen. En términos actuales se dice que el estrés laboral y el estrés familiar interactúan sustancialmente. Este se relaciona directamente con la familia, en un marco de figura y fondo propuesto por Lazarus (Lazarus, Richard 1999): “el estrés familiar y laboral interactúan, siendo la familia el fondo para el estrés laboral y el trabajo el fondo para el estrés familiar,” por tanto ¿qué ocurre cuando estas dos dimensiones se encuentran en el mismo territorio?

El trabajo no puede aislarse de los restantes aspectos de la vida de la persona. En efecto, el contexto total de la vida de la persona siempre sirve como fondo sobre el que opera el estrés como figura en la relación figura-fondo. Si no contemplamos el contexto total de la vida de los trabajadores, incluidas la vida familiar, los objetivos

³ Dirección del trabajo de Chile, extraído desde artículo disponible en Internet en abril de 2013, http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-86559_recurso_1.pdf

y los significados personales que aprecian en su vida familiar y laboral (Locke y Taylor, 1990), no llegaremos a comprender el estrés y las emociones que experimentan.

El estrés y su tratamiento dependen de numerosas variables distales y proximales, como la identidad de género, las relaciones funcionales entre marido y mujer y las condiciones laborales en las que se encuentra cada uno. En efecto, existe un *trasvase de estrés*, un término dado a la interacción de los estreses laborales y familiares.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:

De acuerdo a la revisión bibliográfica y antecedentes respecto al teletrabajo, este investigador se ha deparado con pros y contras respecto a esta modalidad, si bien desde el aspecto jurídico y empresarial es visto con buen futuro, los aspectos psicológicos del mismo no han sido investigados en varias de sus dimensiones, y han aparecido cuantificaciones difusas al respecto.

Según Gómez, Balkin y Cardy⁴, ya existen investigaciones que avalan las bondades del teletrabajo, lo que hace que se convierta en una poderosa herramienta organizacional, que agiliza, perfecciona y asegura los procesos, generando eficiencia, confiabilidad y rapidez, lo cual garantiza altos niveles de productividad, crecimiento, desarrollo y competitividad. Sin embargo, Peter Johnston señala que "las repercusiones más importantes de la introducción generalizada del teletrabajo pueden ser beneficiosas, aunque si se gestionan inadecuadamente, los cambios radicales en las empresas y los hábitos laborales serán socialmente disgregadores."⁵

Respecto a la organización temporal que brindaba el trabajo en la Modernidad, el teletrabajo puede suponer una variación de los tres tiempos que regían el día a día del ser humano: ocho horas de trabajo, ocho de ocio y ocho de descanso. Esta nueva organización del trabajo diluye las fronteras entre tiempo libre y tiempo laboral, al quebrantar también los límites del hogar y del trabajo, de la vida privada y de la pública. En este mismo sentido de "invasión" de los espacios tan

⁴ GÓMEZ, Luis; BALKIN, David y CARDY, Robert. Gestión de recursos humanos. Madrid: Prentice Hall, 1.996.

⁵ JOHNSTON, Peter. Boletín Fundesco. Mayo 1.995

claramente configurados en la sociedad industrial, el teletrabajo implica el cuestionamiento de los sitios de trabajo como entornos ligados a espacios físicos concretos; las TIC hacen posible que esos espacios se expandan en todos los sentidos, desde el hogar hasta lugares de ocio o de paso; en cualquiera que permita conectarse a la red, el sujeto puede desarrollar su actividad laboral. En este contexto, los teletrabajadores están llamados a negociar, creando estrategias para gestionar dichas transformaciones y construyendo realidades espacio-temporales alternativas.

De acuerdo a lo expuesto en los puntos anteriores, es necesario pesquisar la influencia del teletrabajo en varios aspectos cotidianos del sujeto, dado que en el espacio del hogar se configuran nuevas relaciones con la familia, se da la interferencia del mundo laboral en el hogar y viceversa, el relacionamiento con la organización y colegas de trabajo se difumina y se elimina el desplazamiento a las oficinas, implicando nuevas elaboraciones del sujeto y específicamente - en lo que atañe este estudio - planteo la posibilidad de pesquisar en la modalidad del teletrabajo la percepción de estrés y su resolución, por tanto una vez que se configuran: **¿Qué tipo de relación hace el profesional de tecnología de la información de una empresa de servicios entre el Teletrabajo y el estrés laboral?**

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

Objetivo General:

Identificar la relación existente entre la modalidad de teletrabajo y las posibilidades de estrés laboral, según la percepción del profesional de TIC de una empresa de servicios.

Objetivos específicos:

- Conocer como el trabajador conceptualiza el teletrabajo y la significación que le otorga a esta modalidad laboral.
- Identificar si existe relación entre teletrabajo y el estrés laboral, sea esta positiva o negativa, desde el discurso de los propios afectados.
- Describir los efectos de teletrabajo en los diferentes ámbitos de la vida del trabajador.

RELEVANCIA DE LA INVESTIGACIÓN:

Cabe señalar en primer lugar que la investigación científica sobre el teletrabajo en general, y el teletrabajador, en particular, es todavía bastante escasa por parte de la Psicología. Este vacío se suple en parte por una tendencia existente desde las diferentes asociaciones de teletrabajo que pretenden definir lo que, según su experiencia, sería el "perfil ideal" del teletrabajador, haciendo especial hincapié en las características psicológicas que, debido a las características particulares del puesto de trabajo, debería tener una persona que quisiera teletrabajar.

Si tuviéramos que definir un perfil ideal de teletrabajador este tendría que cumplir una serie de características, cuya ausencia o exacerbación pueden ser motivo de patología. Así, el teletrabajador debe de ser una persona disciplinada, constante, con una gran capacidad de adaptación (ya que las tecnologías relacionadas con esta actividad cambian a una gran velocidad, así como la necesidad de nuevos conocimientos por parte de los teletrabajadores), con aptitud para trabajar en un medio de escaso contacto social, sin feedback de compañeros, con alto autocontrol para organizarse el trabajo sin demasiada supervisión, con la formación y preparación adecuada a la actividad que va a desempeñar, con capacidad para saberse automotivar y no desanimarse, con facilidad en la toma de decisiones y resolución de problemas (autonomía), con habilidades tecnológicas más allá de las necesarias para su trabajo, capaz de realizar una buena

planificación de su trabajo cumpliendo horarios y fechas de entrega y con alta autoeficacia.⁶

En este sentido, es evidente la necesidad de nuevas herramientas desde las ciencias humanas y de la salud para nuevas medidas preventivas y paliativas en busca de una salud integral, al igual que ocurre en otros contextos laborales donde ya están instauradas. Con estos cambios en la organización del trabajo, se van a producir nuevas necesidades y nuevas demandas, así como riesgos asociados.

Y está claro que la Psicología, tiene mucho que decir, en la actualidad se asume que la salud y la enfermedad de las personas se relacionan directa o indirectamente con cuestiones de tipo psicológico. Fundamentalmente determinados hábitos conductuales, la forma cómo evaluamos y afrontamos las múltiples, nuevas, y en constante cambio, demandas ambientales y personales que están presentes en nuestro mundo, pueden estar afectando nuestra salud física y/o mental, favoreciendo con ello la falta de funcionalidad de las personas en su medio.

Se observa por tanto, que de la problemática e inconvenientes derivados del teletrabajo, se pueden hipotetizar una serie de consecuencias para la salud y el bienestar del trabajador. Si bien muchas de estas consecuencias las podemos encontrar igualmente en otros medios laborales, otras serán específicas de este medio laboral concreto. Por tratarse de una actividad humana bastante reciente, muchas de las consecuencias a medio y largo plazo están aún por determinar.

⁶ GÓMEZ, Luis; BALKIN, David y CARDY, Robert. Gestión de recursos humanos. Madrid: Prentice Hall, 1.996

En relación con el uso de TICs, el problema de adaptación continua a los nuevos equipos y sistemas está íntimamente relacionado tanto con características personales (autoeficacia, autocontrol, organización, flexibilidad, etc.) como con su formación y preparación específica y continuada. ¿Qué consecuencias pueden tener una mala adaptación a cualquier medio?, la respuesta desde la Psicología pueden ser varias: emocionales, cognitivas y conductuales, siendo la palabra clave relevante en este caso *estrés*.

En lo particular de esta investigación, se busca conocer la relación de la variable estrés en el teletrabajo, por lo que al establecerse, producirían datos importantes a ser verificados por las empresas que hacen uso de esta modalidad, así como antecedentes para la construcción de políticas y leyes que buscan regular en nuestro país dicho contexto.

Así como también aportar, desde la Psicología, al tratamiento multidisciplinar que se está preocupando en la actualidad del teletrabajo, a saber: la Sociología, el Derecho, la Ergonomía, la Medicina, etc., beneficiando a los trabajadores en la protección de su salud mental y estabilidad emocional, orientando a los legisladores que están debatiendo al respecto para que observen políticas que apoyen la protección de los teletrabajadores, y retroalimentación a los Médicos y Prevencionistas de los riesgos asociados al estrés en el teletrabajo.

El 30 de agosto de 2010, el presidente Sebastián Piñera firma el proyecto de ley que promueve el trabajo a distancia y que pretende proteger los derechos de los trabajadores integrándolo al Código del Trabajo. A la fecha no existen avances al respecto, pero pretenden alcanzar los siguientes beneficios:

Beneficios para el trabajador

- aumento en la calidad de vida
- satisfacción laboral
- conciliación de la vida laboral y familiar
- incremento del emprendimiento
- actualización de competencias laborales
- nuevas formas de ingresos
- disminución de tiempos de desplazamiento y riesgos asociados
- incremento de aprendizaje continuo

Beneficios para las empresas

- mayor flexibilidad y horizontalidad
- mayor productividad
- disminución de costos por licencias médicas
- adaptabilidad laboral
- introducción de evaluación productiva por metas
- aumento de rentabilidad por focalización en el negocio principal

Beneficios para la comunidad

- la disminución del tráfico y polución
- acceso al mercado laboral de personas con discapacidad
- disminución de las migraciones y desequilibrios demográficos⁷

⁷ <http://www.gob.cl/especiales/teletrabajo-la-nueva-forma-de-trabajar-a-distancia/>

MARCO TEÓRICO:

El estrés en la actualidad ha sido tratado, estudiado, definido y usado (mal o bien) por un sinnúmero de profesionales y especialistas. Es palabra de uso corriente entre los individuos de todos los estratos sociales, culturales y nacionalidades. Es definido por cada cual en su particularidad y refiere en lo cotidiano a situaciones de incomodidad ante una tarea o acción que repercute algún esfuerzo o demanda. El concepto es prestado de la metalurgia, y refiere a la tensión que es capaz de resistir un cuerpo sólido antes de deformarse o destruirse ante esa fuerza.

Comenzó a ser analizado luego de las últimas dos guerras mundiales y en específico luego de la guerra de Vietnam, al observarse los trastornos emocionales con que regresaban los soldados desde el campo de batalla. Se llamó: *trastorno por estrés post traumático*, y referían a causas externas que afectaban emocionalmente a los sujetos, desvinculando de esta forma la culpa que pudieran sentir por no resistir a la inadecuación a la guerra (Lazarus, 1999). Es a partir de aquí que se puede llevar el concepto a su uso humano, y desde donde se intenta enfocarlo como una relación de estímulo-respuesta. Si es el ambiente el que causa el estrés, se busca el estresor (estímulo) o se trabaja con la respuesta o reacción (emocional u orgánica). La Escala de Valoración de Reajuste Social de Holmes y Rahe (1967) se presentó como un primer intento de medición

del estrés y graficaba los sucesos vitales y el esfuerzo presumible necesario para manejarlos⁸:

Tabla 1⁹

Rango	Suceso vital	Valor Medio
1	Muerte de un cónyuge	100
2	Divorcio	73
3	Separación	65
4	Condena Judicial	63
5	Muerte de un familiar cercano	63
6	Enfermedad o dolencia personal	53
7	Matrimonio	50
8	Despido Laboral	47
9	Reconciliación marital	45
10	Jubilación	45

Como se observa, se sigue colocando afuera, y no en la psique del individuo, la cómoda justificación de malestares emocionales y la cómoda posibilidad de que las consecuencias de ello, como enfermedades, disfunciones o actos disruptivos son consecuencia de los estresores ambientales, y no del manejo insatisfactorio del estrés.

⁸ En Lazarus, R.S., Estrés y Emoción, Ed. Desclée de Brower, 2000, Bilbao.

⁹ Tabla 1: se especifican las 10 primeras a modo de exposición, la tabla original contiene 43 ítems.

La concepción realizada por R.S. Lazarus, es la más aceptada en la actualidad en lo concerniente al área de la psicología: “una relación entre la persona y el entorno que es percibida por la persona como impuesta o excediendo sus recursos y poniendo en peligro su bienestar” (Lazarus y Folkman, 1984). Este es llamado el **enfoque transaccional** y coloca inmediatamente el foco en el sujeto que lo experimenta, es decir, no todos reaccionamos de la misma manera a los diferentes estresores a los que nos sometemos, en ocasiones inclusive no los vemos como amenaza y pueden llegar a ser un aliciente para la consecución de un objetivo. Lazarus deja de lado la tradicionalidad de la dualidad estímulo-respuesta de la teoría biologicista y adhiere al lenguaje de las relaciones.

La psicología moderna se ha articulado en reconocer la interacción de variables causales en el análisis de su ciencia, y desde ahí proyecta al individuo como alguien que no sólo es afectado por el medio, sino que también es capaz de afectar al medio, y desde ahí operar con determinado nivel de abstracción que permita la significación de su relación con el medio. Por lo tanto, en lo concerniente al estrés, este se da en una significación relacional en términos de la amenaza, entendida esta como una condición ambiental que pone en peligro la consecución de un objetivo, y que pueda experimentar la persona en determinado medio.

“...La mente contempla la intersección de ambos y considera tanto las condiciones ambientales como las propiedades de la persona al hacer una valoración de su amenaza. En efecto, la amenaza resulta de estas condiciones ambientales y las cualidades personales únicas que el individuo aporta a dicho encuentro. La

persona y el medio interactúan, pero es la persona quien valora qué conlleva la situación para el bienestar personal.

Para distinguir este significado relacional de la interacción per se, podríamos usar el término transacción. La transacción añade la connotación personal de lo que está sucediendo al hecho percibido, del mismo modo que el término apercepción añade significado a la palabra percepción. Apercebir es ver a través de las implicaciones de lo que se percibe, y este significado se posibilita mediante la yuxtaposición funcional de una persona pensante y evaluada y un ambiente, la mayoría de las veces otra persona.” (Lazarus, Pg. 26)

A la transacción ya descrita se agregan otras tres dimensiones a considerar para comprender el estrés, a saber:

- 1) Procesos: Se refiere a lo “que hacen” las estructuras de las personas; la estructura es más o menos estable en cada individuo, lo que es dinámico son los procesos que subyacen a estas estructuras por lo que junto a las condiciones ambientales influyen sobre nuestros procesos adaptativos.
- 2) Análisis y síntesis: No reducir a explicaciones reduccionistas los fenómenos que se observan en el estudio del estrés.
- 3) Sistemas: Como se ha señalado, existe una interacción entre varios sistemas externos e internos al individuo que nos acercan a la comprensión de lo que hace y deja de hacer en respuesta al estrés.

Las cuatro dimensiones revisadas anteriormente nos permiten, por tanto acercarnos al concepto de estrés desde una postura orientada al sujeto y a sus emociones, a la significación que hace del mismo y como responde ante ello.

Psicológicamente entonces se hace más cercano su comprensión y cómo puede afectar a la persona desde varios contextos, uno de ellos y que ocupa este estudio es el contexto organizacional.

Desde ese enfoque el estrés es reconocido popularmente, como planteaba al principio, como una enfermedad y no un síntoma, derivado de la alta carga de trabajo, la baja remuneración y la sobre exigencia de los empleadores respecto de las funciones de los empleados. Podemos hablar entonces de una postura médico- biológica del concepto de estrés como “la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se haga”¹⁰

Pero desde esta perspectiva, este tipo de estrés tiene una concepción, determinada por los estudios de estrés laboral, también conocido como estrés ocupacional, y se ha centrado en las condiciones del ambiente laboral que afectan al trabajador y como estas influyen su rendimiento, productividad, motivación y salud.

El estrés laboral se puede definir en general como un estado de tensión personal o displacer, y consistente con lo planteado por Lazarus, la mayoría de las ideas actuales sobre el estrés laboral – biológicas y sociológicas - incorporan la idea de una interacción desfavorable entre los atributos del trabajador y las condiciones de trabajo que conducen a trastornos psicológicos y a conductas insanas y finalmente a la enfermedad.¹¹

Pero como es la industria la que finalmente hace uso de estas variables para mejorar su productividad, no se han considerado las variables de personalidad de

¹⁰ Selye, H. en “ Historia y concepto de estrés” de Slipak, Oscar , Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiatría 3: 355-360, 1991

¹¹ Scuter y cols, 1990, en Buendía, José; Estrés laboral y salud, 1998

los individuos en particular, debido a los costos de considerar este paradigma se prefieren los modelos que se configuran a partir de resultados globales, entendiendo desde este enfoque que el estrés se expresa en un estado común a todas las personas. Si bien es posible reordenar algunos procesos con el fin de disminuir factores estresantes o considerar contratar cierto tipo de personas como solución a este ítem, la mayoría de las organizaciones falla en la mitigación de este, permaneciendo en el ambiente el sinsabor del estrés.

“Los trabajadores y trabajadoras deben ser contemplados como personas que luchan con múltiples demandas que exigen o exceden a los recursos individuales, demandas que cambian con los diversos aspectos del trabajo. El elemento fundamental es la combinación entre el trabajador individual y las diversas demandas a las que se enfrenta en el trabajo. Un enfoque que se dirija exclusivamente a cambiar el ambiente laboral o a la persona sin tratar de modificar las transacciones laborales cotidianas de tipos particulares de personas no es muy probable que tenga éxito”¹²

Como el foco de este estudio es el estrés entendiendo este en un contexto global del individuo, se entiende que el trabajo no se puede tratar como un ente independiente de los demás aspectos de la vida de las personas, el enfoque actual no desconoce que el estrés es un actor más en el escenario del sujeto, y actúa en su vida en una relación de figura-fondo, constituyendo el estrés la figura y el contexto vital como fondo.

¹² Lazarus, R.S., Estrés y Emoción, Ed. Desclée de Brower, 2000, Bilbao

Los significados personales en la vida del sujeto están dados en todos los ámbitos de su vida: el trabajo y la familia, son sólo algunos de estos y sería incongruente no pensar que son partícipes en las emociones y en el estrés que experimentan.

Por tanto es dado suponer que la familia es el fondo para el estrés laboral y el trabajo el fondo para el estrés familiar, en ambos contextos existen demandas que son significadas por cada individuo particularmente, y en este punto ya es posible suponer que el estrés se va elaborando en diferentes grados e intensidades.

Los estudios psicosociales del estrés (Cassel, 1976; Cobb, 1979; Kaplan, Cassel y Gore, 1997) apuntan a que las redes sociales de las personas buscan mitigar los niveles de estrés que experimenta, por lo que se pensaría que la familia representaría la primera red que ejerciera esta tarea, lo que no es erróneo, pero esto depende de la forma que se realice, y también de los factores interpersonales implicados, es decir, para que el apoyo sea efectivo, es necesario que el receptor sepa como aceptarlo y el receptor debe saber cómo hacerlo para que sea eficaz.¹³

Por lo que es interesante desde aquí verificar que ocurre con el apoyo de la familia una vez que esta se encuentra en el mismo territorio del trabajo y por otro lado que ocurre cuando las redes sociales que podrían significar los colegas de trabajo no están a la mano. Me refiero a que si el trabajador que realice su trabajo desde su hogar experimenta niveles de estrés iguales, superiores, inferiores o simplemente diferentes a los que experimentaría estando en las instalaciones de su empleador.

¹³ Lazarus, R.S., Estrés y Emoción, Ed. Desclée de Brower, 2000, Bilbao

El Teletrabajo como modalidad:

El trabajo a distancia o teletrabajo, entendido como un modo de empleo en el que el trabajador está localizado remotamente de una oficina central o de un centro de producción, con o sin contacto directo con co-trabajadores, pero que permite la comunicación vía el uso de alta tecnología de sistemas de comunicación (Conner, Fletcher, Firth-Cozens y Collins, 1994), es una nueva forma de actividad laboral, que está experimentando un fuerte crecimiento en los últimos años en el mundo. El concepto de teletrabajo surgió dentro del contexto de la crisis del petróleo de mediados de los años 70. En este marco, el teletrabajo fue rápidamente visto como una solución a una gran variedad de problemas individuales, organizacionales y sociales, ya que se suponía que a través del teletrabajo no sólo se aliviaría el tráfico de las ciudades, la contaminación y se reduciría el gasto de recursos naturales (Martínez Sánchez et al., 2003), sino que también crearía nuevas oportunidades para la ocupación de personas discapacitadas y otros grupos desfavorecidos, reduciría los costes laborales, incrementaría la productividad, e incluso mejoraría la calidad de vida de los teletrabajadores incrementando su satisfacción laboral y reduciendo el estrés (Angell, 2000; Barba, 2001). El Teletrabajo es una realidad moderna, y como modalidad está siendo considerada desde distintos rubros de las organizaciones, por parte de los empleadores es concebido como un atractivo beneficio a los trabajadores que deseen mantenerse en casa, evitar los desplazamientos públicos y mantener contacto con la familia. Castells (2000) presenta tres categorías de teletrabajo:

Integral: trabajo con empleo regular a distancia, realizado en un 90 a 100% del tiempo;

Autónomo: trabajo on-line realizado totalmente en el domicilio, sin vínculo de empleo;

Complementario: trabajo de oficina convencional, realizado en el domicilio, de manera esporádica o a media jornada, por trabajadores regulares.

A pesar que el teletrabajo aparece muy fuertemente como una nueva forma de organización del trabajo y que presenta aspectos positivos como el bienestar del trabajador y un mayor equilibrio entre el trabajo y las obligaciones familiares, también es posible que deteriore las condiciones del sujeto, al provocar, por ejemplo, el aislamiento del trabajador; eliminar sus posibilidades de hacer carrera; imponerle contratos con condiciones menos favorables; falla en el manejo de los tiempos; aumento en la carga laboral; de la presión emocional y del estrés u obligarle a pasar de la situación de asalariado a la de trabajador por cuenta propia o independiente sin protección social y fuera de la legislación laboral.

Además de lo anterior se configura una disolución en los territorios marcadamente diferenciados como lo son el trabajo y el hogar. En una investigación realizada por Weiss (1990) que involucró a 75 hombres, en donde se les solicitaba que expresaran su compromiso emocional con los diversos sectores de sus vidas, incluyendo los objetivos, gratificaciones, estreses y apoyos sociales para así poder ejemplificar incidentes críticos que implicaran estrés laboral extendidos al entorno familiar, se observó que la mayoría de los entrevistados creía que no debían llevar estrés del trabajo a sus hogares, dado que así demostrarían incapacidad de

resolver retos laborales, con el consiguiente fracaso de la relación marital ya que no eran suficiente buenos en lo que hacían, manejaban el estrés compartimentalizándolo en la medida de lo posible, escondían el estrés de su trabajo creyendo que esto sólo agregaría más estrés a su cotidiano y en su hogar.¹⁴

Desde este marco, quisiera entonces establecer la relación que hace el teletrabajador y el estrés laboral que pueda percibir en el entorno de su trabajo que comparte con el lugar de su residencia, y en donde los desafíos de sentirse en el mayor bienestar posible se yuxtaponen a las exigencias de sus roles de trabajador y componente de un grupo familiar determinado.

MARCO METODOLÓGICO:

Enfoque Metodológico:

Para esta investigación se utilizará un enfoque metodológico de tipo **cuantitativo**. Ya que se pretende comprender las significaciones que hacen acerca del estrés los sujetos que trabajan en la modalidad de teletrabajo, no pretendiendo conocer el fenómeno desde afuera, sino todo lo opuesto, se espera develar en la narrativa de los individuos la incidencia del estrés en el ambiente en el que los teletrabajadores desarrollan su trabajo. Es por lo anterior que el enfoque cuantitativo se amolda a lo esperado, ya que “se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las

¹⁴ Lazarus, R.S., Estrés y Emoción, Ed. Desclée de Brower, 2000, Bilbao, pg. 146

personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (Taylor y Bodgan, 1994, p. 19-20)

Tipo de Investigación:

Esta investigación es del tipo **exploratorio**. Dado que desde lo pesquisado en la literatura actual, este investigador no encontró indagaciones formales referentes a la relación entre estrés y teletrabajo. Si bien los estudios acerca del estrés en general y el estrés laboral en particular se adentran en los más variados ámbitos vitales de los sujetos, alcanzando teorizaciones más sólidas, este no ha sido pesquisado en el área del teletrabajo, por lo tanto se justifica “cuando la revisión de la literatura revela que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas o ampliar las existentes” (Hernández, Fernández y Baptista, 1998, p. 55).

Más pertinente aún resulta este tipo de estudio en tanto que “por lo general determinan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el ‘tono’ de investigaciones posteriores más rigurosas” (Dankhe, 1986), lo que constituye el objetivo de esta investigación, pesquisar desde la subjetividad del trabajador el estrés involucrado en la modalidad de teletrabajo y contribuir a futuras investigaciones que profundicen en ello.

Diseño de Investigación:

El diseño de investigación será **no experimental**, debido a que no se manipularán

variables, sino que se pretende estudiar la relación que hace el sujeto, que se desempeña en una empresa de tecnologías de la información, entre el teletrabajo y el estrés laboral, la que por ende es absolutamente subjetiva. Se entiende por investigación no experimental “La que se realiza sin manipular deliberadamente variables [...] no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador [...] las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (Hernández, Fernández y Baptista, 1998, p. xxx).

Es un estudio de tipo **transeccional descriptivo** pues estos “tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables.”(Hernández, Fernández y Baptista ,1998 p. xxx). Dado que se explorará, en ese momento, la relación que hace el trabajador entre el estrés y el trabajo que ejecuta desde instalaciones externas a la empresa que lo contrata.

Delimitación del Campo a Estudiar:

Universo:

El universo de la siguiente investigación está conformado por trabajadores o trabajadoras que realizan sus funciones bajo la modalidad de teletrabajo en determinada empresa de tecnologías de la información.

Sujetos de estudio:

La muestra para esta investigación está determinada de la siguiente manera:

- 1.- Profesionales de las tecnologías de la información (TICs) que estén autorizados a realizar sus funciones desde un espacio físico distinto a las instalaciones de la empresa.
- 2.- Profesionales que cuenten con todos los implementos tecnológicos para realizar el trabajo remotamente.
- 3.- Estar trabajando desde a lo menos 1 año bajo esta modalidad.
- 4.- El trabajo pactado debe realizarse desde un 80 a 100% del tiempo bajo esta modalidad, con esto se busca priorizar aquellos sujetos que realicen la mayor parte de sus funciones fuera de las instalaciones de la empresa.
- 5.- Sin distinción de género.
- 6.- Serán considerados a lo menos 8 sujetos para este estudio.

Tipo de Muestreo:

El tipo de muestreo es del tipo **no probabilístico** ya que debido al enfoque cualitativo de este estudio no requiere tanto una “representatividad de elementos para una población, sino una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema” (Hernández, Fernández y Baptista, 1998, p.55), por tanto es el seleccionado dado que lo anterior es lo que se cumple para esta investigación.

Técnicas e instrumentos para la recolección de la Información:

Esta investigación, por los objetivos planteados y por el tipo de metodología, contará con técnicas cualitativas de recolección de datos y obedeciendo a estas

características utilizará la entrevista **semiestructurada**.

En las entrevistas semiestructuradas, existe una expectativa de que será más probable que los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista de manera relativamente abierta, a diferencia, de una entrevista estandarizada o cuestionario. Este tipo de entrevistas, se basan en una guía de preguntas, donde el investigador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar aún más conceptos u obtener mayor información (Hernández, Fernández y Baptista, 1998, p. xxx).

En la elaboración de la entrevista se utiliza una pauta temática que busca abarcar, desde la perspectiva del entrevistado, los siguientes puntos:

- Concepciones acerca del estrés y del teletrabajo.
- Beneficios de la modalidad de teletrabajo.
- Malestares implicados.
- Paralelos entre trabajo de oficina y teletrabajo.
- Percepción de lo “otros”
- Prevención de riesgos físicos.
- Prevención de riesgos psíquicos.

Desde la pauta de temáticas a abordar, es posible definir algunas preguntas (anexo 1) que servirán para guiar al entrevistado en lo referente al teletrabajo así como la relación que pueda elaborar del estrés a partir de esta perspectiva, sin que la elaboración se vea afectada por el entrevistador que en todo aspecto

propiciará la libre expresión del discurso del sujeto.

Plan de análisis de la información:

En esta investigación el tipo de análisis a utilizar será el análisis de categorías (Gil, 1994). Este tipo de análisis se enmarca dentro de los denominados procedimientos interpretativos los que plantean que la realidad social es subjetiva, múltiple y cambiante. “Resultando de una construcción de los sujetos participantes mediante la interacción otros miembros de la sociedad y que se interesen, en general, por comprender e interpretar la realidad tal y como es entendida por los propios participantes” (Gil, 1994, p. 65)

El procedimiento que se aplicará a los datos generados durante la investigación utiliza las categorías para organizar conceptualmente y presentar la información. Se preocupa más por los contenidos que por la frecuencia de los códigos y los datos no se traducen a frecuencias estadísticas o a otro método cuantitativo.

Características del análisis de categorías según Gil (1994):

- Los métodos de análisis se basan en textos escritos como transcripciones de entrevistas, diarios, notas de campo, etc.
- Coocurrencia en el tiempo, es decir, las secuencias no siempre corresponden a una sucesión temporal.
- Se desarrollan durante toda la fase de recolección de datos.

- Los procedimientos son flexibles, abiertos, no rígidamente estandarizados.
- Tienen un carácter inductivo, es decir, nacen de la recolección de datos.
- Los resultados a los que se llegan son constantemente revisados y si es necesario modificados o sustituidos.

Fases de análisis:

- Lectura o audición de los discursos o entrevistas para tener una impresión adecuada y en conjunto.
- Agrupar los datos asociados a un tema, es decir, categorizar.
- Describir este material organizado y presentarlo en forma de citas textuales que sirven para apoyar la investigación.
- Las categorías agrupadas permiten formular conclusiones tentativas, relacionadas con la presencia o ausencia de ideas en el discurso de los entrevistados.

De esta manera se puede hacer una idea general de los modos de operar de este enfoque analítico en lo que respecta al desarrollo del estudio, convertida aquí en herramienta fundamental al momento de buscar respuestas a la pregunta de investigación.

El análisis consistirá concretamente en:

Recoger las respuestas de 8 a 10 trabajadores que realicen sus funciones en modalidad de teletrabajo, mediante entrevistas semiestructuradas bajo una pauta temática, conducente a explorar la relación entre estrés y teletrabajo.

Esta pauta facilita a que el trabajador se exprese libremente sin desviarse del tema fundamental que es la relación que establece cada trabajador.

Dicho análisis, se estructura de la siguiente manera:

1.- Primera Lectura: Tras esta lectura, se logra pesquisar un sentido general que cruza los textos, intentando aprehender las cargas de sentido y distinciones. Además, dentro de ésta, los investigadores tendrán la posibilidad de transcribir las inquietudes que podrían haber aparecido en el material obtenido (Delgado y Gutiérrez, 1995).

2.- Lectura de cada Entrevista: Los analistas, marcan las citas obtenidas de cada entrevista, que aludan a la problemática inicial, ya sean fragmentos o frases (Delgado y Gutiérrez, 1995).

3.- Construcción de Tópicos: Se agrupan las citas similares, conformando un tema en común, otorgándole un nombre a cada uno. Luego de esto, se debe generar una descripción que sintetice los diversos contenidos reunidos en el tópico. Para fundamentar la síntesis del tópico, se deben colocar ejemplos con citas textuales (Delgado y Gutiérrez, 1995).

4.- Construcción de Categorías Emergentes: Se deben leer todos los tópicos correspondientes, a fin de agruparlos en base a sentidos que los conecten, para así posicionarlos en una categoría, la que deberá ser nombrada. Para clarificar la idea de cada categoría, se debe denominar con conceptos claves. Posteriormente, se debe generar un texto que integre los tópicos y que les dé un sentido con cierta carga interpretativa (Delgado y Gutiérrez, 1995).

5.- Revisión Completa: Una vez teniendo las entrevistas bases, se procede a una revisión de la construcción de tópicos, para enriquecer sus descripciones y las síntesis de las categorías (Delgado y Gutiérrez, 1995).

6.- Integración Final: Se realiza un ejercicio integrativo e interpretativo. A partir, de la lectura de todas las categorías se construye un texto que las conecte para formar un todo articulado. Para esto es pertinente, centrarse en la pregunta de investigación y tomar las intuiciones iniciales (Delgado y Gutiérrez, 1995).

CUADRO 1.

Este cuadro se realiza por entrevista, para ordenar de mejor manera la información. En esta investigación, se realizarán 11 entrevistas en total.

Transcripción (Citas)	Categorías	Tópico
<ul style="list-style-type: none">- Acá se destacan todas las citas más importantes de las entrevistas.- Se subraya todo lo que tenga que ver con los objetivos de la investigación y lo emergente que vaya saliendo.	<ul style="list-style-type: none">- Se definen una vez subrayadas las citas más importantes de las entrevistas.- Las categorías son las líneas temáticas a analizar, que se desprenden de todas las entrevistas	<ul style="list-style-type: none">- Acá se desprende el significado de la frase, el sentido que la frase nos entrega.

ANÁLISIS Y RESULTADOS.

El presente estudio recogió datos de un total de 11 personas seleccionadas, según ciertas características correspondientes a su trabajo, es decir, trabajadores remotos o teletrabajadores de una empresa de servicios de TI, que desempeñan sus funciones por lo menos el 80% del tiempo desde fuera de la oficina, por lo tanto, acuden sólo una vez a la semana (si es necesario) a la empresa.

Se entrevistaron para este estudio 7 trabajadores de género masculino, 2 de género femenino y 2 supervisores de la misma compañía. En primera instancia, se seleccionaron las citas de 3 entrevistas, uno de los varones, uno de las mujeres y uno de los supervisores, con el objetivo de recoger categorías de manera heterogénea en cuanto su contenido y que delinearan el análisis. Todos ellos son trabajadores de la misma compañía que presta servicios a nivel global, en adelante “X empresa TI”, y realizan sus servicios de manera remota desde sus hogares o en donde puedan acceder a una conexión confiable que mantenga un enlace permanente con la empresa.

En segunda instancia, se seleccionaron las citas de los restantes trabajadores que fueran relevantes y que aportaran al análisis. El objetivo, fue asignar las citas dentro de las categorías previamente establecidas de las 3 primeras entrevistas y darle mayor cuerpo y fuerza a estas.

Con lo anteriormente señalado, el análisis de la información recogida, permite tener por medio de los relatos de teletrabajadores, una visión general acerca del estrés y su significación en esta modalidad de trabajo, permitiendo dilucidar la

existencia de estrés en el teletrabajo y como esta se significa.

Por lo tanto se constituyen las categorías y los tópicos de acuerdo al siguiente esquema:

Categorías	Tópicos
Concepto propio de teletrabajo	<ul style="list-style-type: none">• Comodidad ante todo• Remotamente hago todo• Autonomía
Valoración del estrés	<ul style="list-style-type: none">• Estrés físico y mental• Alejado del ajetreo de la ciudad• Con disciplina es posible• Presión del entorno familiar
Efecto vital	<ul style="list-style-type: none">• Mi familia está cerca• Aislamiento como penitencia• El espacio físico es importante• El futuro en la modalidad

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CATEGORÍAS:

1.- CONCEPTO PROPIO DE TELETRABAJO.

Los trabajadores refieren con sus propias palabras el concepto de teletrabajo, catalogándose como teletrabajadores y construyendo de acuerdo a su experiencia lo que perciben de esta modalidad de trabajo, pasando por lo preconcebido y la realidad actual. De acuerdo a sus reflexiones el teletrabajo es expresión de libertad y autonomía, encontrando en este la vinculación al “trabajo ideal”, alejado de una autoridad, del desgaste físico y emocional que permiten un mejor sentido de sí mismos dada la autonomía, mayor calidad de vida en los aspectos físicos y emocionales además del reconocimiento por parte de su entorno social de la singularidad de su trabajo.

1.1- Tópico: Comodidad ante todo

Los trabajadores en este tópico reconocen los beneficios de mantener el trabajo en su hogar o lugar remoto, refiriendo principalmente a que resulta cómodo el no desplazarse para llegar a la empresa, por otro lado también existe la confianza de realizar sus labores desde les plazca estar, es decir ya sea en un escritorio o en confort de su dormitorio. Realizar comidas y otras actividades que no están permitidas en el ambiente de oficina.

R.- “trabajo desde casa sin el incómodo de tener que salir temprano y con el estrés del viaje (...) tengo comodidad, seguridad, ahorro de tiempos de viaje...”

Y.- “trabajo de forma remota y no en un lugar físico establecido (...) no tengo que pasar una hora en un taco para llegar a la oficina”

D.- “para mí el teletrabajo es poder realizar el trabajo desde la casa con las comodidades de una oficina.”

J.- “¿trabajar desde casa?... es excelente”

CH.-“este trabajo no se desarrolla necesariamente en horario de oficina, motivo por el cual se cambió mi contrato para que funcione bajo demanda. Esto me permite desarrollarlo remotamente a voluntad...”

Por otro lado, la comodidad y el sedentarismo derivado de ello es referido en algunos casos como un aspecto negativo que podrían repercutir de alguna forma en su salud, sin embargo estos relatos son prontamente aplacados a la vista de los beneficios que anteceden, logrando con ello minimizar los factores nocivos de estar en casa.

P.- “uno come más en casa y no realiza mucho ejercicio, a lo contrario de ir a la oficina lo que involucra caminar, desplazarse lo cual por obligación genera el gasto de energía...”

CH.-“Desconectarme, eso libera mis tensiones. Para lograr esto, veo televisión, juego videojuegos o simplemente tomo una siesta.”

P.- “... me pagan por hacer lo que me gusta lo cual es ayudar y prestar un servicio de calidad (...) sin mencionar la opción de trabajar en un ambiente laboral tan cómodo como es el hogar.”

1.2- Tópico: Remotamente hago todo

La empresa antes definida realiza la mayoría de sus actividades On-Line, manteniendo para esto instancias tecnológicas que lo permiten, desde la comunicación vía mensajería instantánea hasta las distintas capacitaciones que se obligan o elijen los trabajadores. “Remotamente hago todo” es la expresión máxima de la desconexión con las instancias formales de empresa, los entrevistados logran diferenciarse de los trabajadores “normales” y asumen la implicancia de tener que responder ante un cliente, ante un instructor o un superior jerárquico sin mediar el contacto físico. Esto es percibido por los individuos como una demostración de confianza por parte de la empresa

J.- “La empresa dispone de recursos, pero no indica lo que debemos hacer. Es un sistema “self-service”. Debemos elegir nuestra meta y pedir las capacitaciones, las cuales casi siempre son online.”

A.- “La forma más común de comunicación entre nosotros es vía email, después IM (Instant Message, pidgin) y finalmente por teléfono. Todo depende de la urgencia y la extensión del mensaje...siempre estamos comunicándonos, la comunicación es fluida. A veces vienen personas para dar capacitación o vía computador con ciertos programas que son especiales para mi trabajo”

C.- “Chat, correo y teléfono, dependiendo de lo que se tenga que conversar.

Tratamos de usar todo medio posible, ya que la comunicación que tenemos es buena, así que la aprovechamos al máximo.”

Y.- “me conecto a una VPN (Virtual Private Network) la cual es entregada por la misma empresa y dentro de la VPN tenemos un servicio de telefonía IP”

Por otro lado, el dominio de las herramientas TIC no logra superar el control que debe ejercer la empresa sobre el teletrabajador, y además esta genera registros de sus acciones y desempeño, las que son discutidas y revisadas por clientes y empresa. Aquí se da la ambivalencia, pues una vez que la empresa otorga confianza en el desempeño del teletrabajador, estos integran la idea de que deben tener cuidado ya que en las reuniones de grupo, se discuten los errores y aciertos de cada uno “con pruebas en mano”.

GC.- “La supervisión se realiza en forma diaria de lunes a jueves mediante una reunión virtual de control de avances.”

J.- “La supervisión es online, por el manager y team leader.”

1.3.- Tópico: Autonomía

Como lo revisado en el tópico anterior, la no necesidad de estar presente en la oficina para desempeñar su trabajo, requiere de una alta capacidad de autonomía que es denotada por los sujetos, sin embargo, es justamente esa capacidad de

autonomía un factor de preocupación que refieren los entrevistados, ya que se siente que sin ello no serían exitosos en la modalidad de teletrabajo.

A.- *“Fue parte del entrenamiento inicial, cuales eran mis responsabilidades, pero en el día a día este es un trabajo completamente autónomo y solo comento o recibo instrucciones una vez a la semana o una vez por mes a través de reuniones de grupo. Pero en general soy autosuficiente”*

CH.- *“Dada mi condición contractual, yo la establezco (mi jornada), en general de acuerdo a lo que me solicita mi jefe o lo que dictan mis reuniones.”*

J.- *“La empresa nos da una cierta libertad. El foco principal es proveer un buen servicio y mantener el cliente satisfecho”*

Y.- *“Me da la impresión de que nadie nos supervisa...”*

A.- *“Este es un trabajo autónomo y no hay mayor supervisión, por lo menos en mi caso, solo vemos detalles de performance en reuniones.”*

D.- *“(la capacitación es por) autoaprendizaje y en algunos casos es por obligación, pero en general uno puede aprender harto si se lo propone.”*

CH.- *“cada uno sabe lo que debe hacer y como cumplir a ello, por lo que no se requiere una supervisión exigente sobre quienes desarrollen trabajo remoto...”*

CH.- *“Justamente el hecho de no requerir una supervisión exigente, puede llevar a la flojera fácilmente, por lo que los principales retos y/o problemas son producto de situaciones que se ‘incendian’ con facilidad por no atender las urgencias a tiempo.”*

Se destaca la conciencia por parte de cada trabajador de lo que debe hacer, de los requisitos establecidos y de la exigencia a que se somete. Por tanto en cada tarea asignada debe desplegar todos sus recursos para lograr llevarla a cabo

autónomamente los conocimientos técnicos, procedimientos y hasta las habilidades sociales de comunicación (aún en la virtualización de estas) con otros.

2.- VALORACIÓN DEL ESTRÉS.

La génesis de esta categoría es rescatar desde el discurso del sujeto el acercamiento a los estresores que podrían cursar a raíz de la modalidad de teletrabajo dentro de la especificidad del área de tecnología

Refiere a la percepción del estrés en palabras generales y luego a la significación de esta en la realidad de su especialidad, significando y valorando los momentos en que se producen situaciones de estrés en lo cotidiano.

2.1. Tópico: Estrés físico y mental

Los entrevistados hacen reiterada referencia a los síntomas del estrés desde su conocimiento al respecto, esto nos acerca a la significación que hacen del síntoma y como los afecta en el trabajo que desempeñan.

B.- “Estrés es una reacción corporal cuando alguien es sobre limite (...) me tensiona este trabajo por resolver problemas, me cansa también por hacer lo mismo...”

C.- “El estrés un estado mental en el cual uno se siente agobiado, cansado e incluso asustado dependiendo de la fuente que lo causa.”

A.- *“Es el sentir la presión externa de lograr un resultado en tiempos que muchas veces no son reales, lo que se traduce en malestar físico de todo tipo.”*

D.- *“Es cansancio mental y físico causado por los problemas o situaciones generadas en la vida laboral y cotidiana de un individuo (...) el querer tener todo cerca, trabajo y familia, me estresa...”*

GC.- *“Es el síntoma que afecta mental y físicamente a las personas cuando su carga laboral, sentimental, personal, etc. supera los límites de su tolerancia.”*

Y.- *“¡Ja!, para mí el estrés es lo que hace que ande súper mal genio (...) tiene un gran nivel de estrés (teletrabajar), lidiar con clientes más encima en otro idioma es difícil”*

M.- *“nadie puede compensar el estrés y malos ratos entregados por este ingrato trabajo.”*

Se verifican en las entrevistas lugares comunes y acercamiento al concepto de estrés, sus entrevistas expresan sólo definiciones populares. Se hace hincapié en la observación de cada entrevistado y su tono emocional, gran parte de ellos no registraba carga que denotara padecimiento o alteración de ningún tipo.

2.2. Tópico: Alejado del ajetreo de la ciudad

Una de las grandes valoraciones en la concepción de este tipo de trabajo, de acuerdo a los teletrabajadores es la lejanía con el movimiento de la ciudad, los traslados en los distintos medios de la locomoción, y el no desperdicio de tiempo en esos traslados, lo que repercute en que se encuentran mayormente apartados

de situaciones que ellos mismos refieren como estresores.

R.- “ahorro 2 horas de movilización, me protege de problemas de transporte, tráfico, climáticos y sociales (protestas o marchas), me permite alimentarme a mi conveniencia y de forma más sana y económica”

B.- “Trabajar desde la casa tiene una ventaja de cuidar mis cosas personales, organizar el tiempo, levantar más tarde”

GC.- “Independencia de tiempos, posibilidad de trabajar no solo desde la casa, ahorro en movilidad y transporte, no sobrecarga por estrés por tráfico o atrasos...”

M.- “No pierdo tiempo en ir al trabajo o llegar a la casa. Me evita una lucha que es en las mañanas por acceder un espacio en el bus o metro. Me da más tiempo para poder descansar o prepararme para mi trabajo. Además sinceramente aprovecho de limpiar la casa mientras no existe trabajo.”

P.- “(Estamos) alejados del estrés de la vida cotidiana como locomoción ruidosa, ruidos del medio ambiente como construcciones u otros que puedan causar complicaciones acústicas, eso sí sería estresante...”

Se desprende de lo anterior que lo más connotado por los participantes de este estudio, e interpretado como estresante, refiere al contacto con el mundo exterior, con los otros, la pérdida de espacio propio y el alejamiento de su núcleo seguro

2.3. Tópico: Con disciplina es posible

Los teletrabajadores refieren en su mayoría que la dificultad de iniciar un trabajo

como este se centra en la capacidad de lograr una autonomía que es nueva para ellos, por lo que la manera encontrada para sostener la atención en su trabajo consiste en la autodisciplina que puedan lograr como sujetos sin en control constante de la supervisión.

GC.- “Al principio el trabajo desde casa rendía menos que trabajar desde la oficina, actualmente eso es un tema sin importancia”

A.- “Trato de alejarme en la medida de lo posible de mi familia, y mantener los mismos horarios de almuerzo y cena que cuando estoy en la oficina.”

P.- “para realizar la labor que tenemos hay que tener vocación para el servicio, o sea, hay que querer el poder ayudar a otro, teniendo eso claro y fijo el resto no importa , me encanta ayudar y resolver situaciones lo cual me hizo el desempeñarme en este trabajo algo muy fácil.”

CH.- “...solo la experiencia te permite mantener el enfoque o re-enfocarse luego de que ya apareció la distracción.”

Y.- “...aún me cuesta lidiar con clientes, mi capacidad de ser empática no está muy desarrollada...cuando la situación se pone conflictiva no pesco mucho o lo escalo ‘altiro’ con mi manager para que él maneje la situación.”

CH.- “Existen varias metas enfocadas a como entregamos servicio, así también otras metas enfocadas a como se siente mi 'team'. Esta es la única manera de consolidar un sistema de comparación para todos los jefes de la compañía bajo estándares de la misma (...) el cómo logre los resultados dependen enteramente de mí, sin supervisión.”

Desde acá es posible establecer dos lecturas, a saber: a) para la mayoría de ellos

este no era su primer trabajo, por lo que si bien manejaban el aspecto técnico de sus funciones, aun no se desprendían de antiguas y prolongadas prácticas de supervisiones y órdenes directas lo que aplacaba en gran medida la autonomía que pudieran tener y b) dado el perfil del trabajador o la especificidad del campo tecnológico, estos lograron en la medida de cada cual, establecer la manera de realizar el teletrabajo.

En ambos puntos es posible apreciar en las entrevistas, el periodo incomodo de adaptación, pero estos no refieren estrés en esta transición.

2.4. Tópico: Presión del entorno familiar

Se describe en este tópico las dificultades que surgen del contacto cotidiano con las familias al interior del mismo espacio en que se desarrolla el trabajo, el hecho de que los trabajadores estén en su hogar les permite mayor interacción con los suyos, sin embargo, también ocurre la percepción de una intromisión en el rol de trabajador que resulta contraproducente en los casos en que los componentes del entorno familiar no comprendan la actividad que realiza en esas horas el sujeto, por lo que se percibe una nueva conflictiva que se instala en el hogar.

A.- “Cuando uno está en la oficina y llega la hora de salida uno termina de trabajar y se desconecta del trabajo...mientras más uno trabaja remoto, esa separación entre trabajo y casa comienza a perderse y va en desmedro de la familia.”

D.- “La familia influye (...) muchas veces de forma negativa como mencioné

anteriormente, la falta de cultura de entender que estamos trabajando ayuda a tensionar el ambiente.”

P.- “Los espacios en casa son reglamentados y siempre saben los momentos e instancias a las cuales pueden o no compartir mientras estoy conectado (...) se definieron bien para no atraer problemas ni complicaciones laborales.”

M.- “Ellos (la familia) comprenden mi trabajo y no me distraen excepto si es estrictamente necesario.”

CH.- “Al principio no lo entendían y entorpecían mi desempeño, pero con el tiempo entendieron y me preguntan antes de interrumpir, para que las prioridades las maneje yo.”

A.- “Trato de alejarme en la medida de lo posible de mi familia...”

D.- “...hay veces que tensiona dado que mucha gente del núcleo familiar no entiende que es un trabajo y no descanso... que disponen del tiempo de uno para hacer cosas y de cierta forma me tensiona...”

Se vislumbra de cierto modo en este tópico lo expresado por Lazarus (1999), en tanto que para entender el estrés que somete a cada individuo es necesario entender el contexto total de la vida del sujeto y en esto la familia sirve como fondo y el estrés opera como figura, esto es percibido por el trabajador y por tal razón recurre al “entrenamiento” de los integrantes del hogar en vista a no tener perturbadores de la armonía necesaria.

3.- EFECTO VITAL

La modalidad de teletrabajo implica nuevas perspectivas en lo que respecta a la interacción del individuo con su entorno, su familia y compañeros. Así como los cambios que se producen en la rutina social del sujeto. Deben reestructurar su modo de vida de tal forma que les permita desempeñarse como profesionales alejados de una oficina, así como no perder de vista los distintos roles que ejecutan.

3.1. Tópico: Mi familia está cerca

Aparecen en las citas de los sujetos la positiva percepción de que están más cercanos a su entorno familiar, por lo que se les brinda mayores cuidados y afectos, este tópico es transversal en los discursos de los trabajadores, presentándose en con mayor frecuencia en los sujetos de género femenino

Y.- “Ventaja es estar con la Familia...siento que me permite pasar más tiempo con mis seres queridos y no perderme eventos importantes.”

D.- “Puedo caminar por el patio, salir de la casa, jugar o conversar con mis hijas...”

D.- “es una buena forma de complementar trabajo con la familia”

B.- “es una ventaja grande, para compartir con ellos”

Una vez lograda la transición de trabajador de oficina a teletrabajador con la

consecuente adaptación de la familia a la presencia de un “trabajador en casa”, los aspectos relacionales son los más valorados, opacando, relegando y minimizando los inevitables conflictos que puedan ocurrir en la dualidad de roles (trabajador y miembro familiar) y en el mismo espacio.

3.2. Tópico: Aislamiento como penitencia

Los entrevistados reconocen que el permanecer trabajando bajo esta modalidad pierden o perderán el contacto social con sus compañeros, sienten que no son considerados en instancias de reuniones de camaradería y los momentos de resolución de conflictos se virtualizan vía medios electrónicos, despersonalizando el trato con los pares, jefes y empresa.

CH.- “Esto (Teletrabajo) me permite desarrollarlo remotamente a voluntad. Aun teniendo esa facultad, me gusta trabajar desde la oficina, para que se vea un compromiso de mi trabajo con mis directos.”

CH.-“trato de cumplir horario de oficina pese a no estar obligado a hacerlo y por comodidad (...) Si tuviera que contar las horas trabajadas diariamente en las ultimas 4 a 6 semanas, fácilmente diría entre 8 y 10 horas, ya que he tenido que conectarme hasta bastante tarde para concluir lo que falta”

D.- “ante dudas uno no tiene mucho donde buscar o consultar con gente de mayor expertise, se pierde el contacto con los colegas en general”

Y.- “La capacitación en el general siempre es remota, lo cual a mí no me parece bueno, ya que uno comienza a ver un video online y termina revisando el correo, o

sea, uno no presta atención.”

C.- “(El trabajo remoto) me aísla del resto de la gente ya que no comparto con ellos en persona. Por otro lado me complica, ya que no tengo las mismas comodidades que poseo en la oficina.”

GC.- “En principio un trabajo unipersonal donde la interacción es 90% vía equipos electrónicos con otros profesionales, aburre y aísla así como no permite generar una red de contactos o profesionales adecuada (...) sino es correctamente manejada genera agotamiento.

La interacción social y la pertenencia siguen siendo preponderantes en la constitución de identidad personal, el malestar expresado por los teletrabajadores en este tópico así lo explicita.

Los entrevistados demandan a pesar de la comodidad de no tener que estar presentes en la empresa, espacios de pertenencia, así como de creación de redes de apoyo y camaradería orientados al desarrollo personal y profesional.

3.3. Tópico: El espacio físico es importante

Entre los factores protectores que identifican los trabajadores se verifica que son conscientes de distinguir o apartar un espacio físico para el ejercicio de su profesión, de esta manera pueden concebir una actitud de mayor concentración y producción de sus labores, algunos de ellos ya tienen o tienen pensado destinar una habitación que funcione como espacio de trabajo, en donde pueden aislarse

de los distractores que puedan entorpecer una óptima ejecución.

C.- *“... espacio de trabajo no es el más óptimo ya que no poseo todos los implementos necesarios, la velocidad de la red es menor...”*

A.- *“(Es una desventaja) la pérdida de espacio personal, cuando uno trabaja desde casa, si no tiene una oficina o una habitación solo para trabajar, pierde la noción del tiempo y a veces trabaja más horas sin notarlo...”*

A.- *“...me gustaría poder tener una habitación dedicada solo para el estudio y el trabajo remoto, pero mi departamento es muy pequeño para eso.”*

P.- *“Sonará feo pero en casa las reglas y espacios están bien definidos como para que todos tengan su espacio y realicen sus tareas, sean cuales sean, de manera acogedora.”*

M.- *“...compré un escritorio y tengo una pieza especialmente para esto. Tengo una buena silla que me permite trabajar cómodamente.”*

GC.- *“... es muy importante que uno posea un espacio adecuado de trabajo con todos los elementos necesarios para desarrollarlo”*

D.- *“cuando este en mi nueva casa tendré que ver cómo será...”*

Aunque exista toda disposición y entrenamiento, aún es necesario el espacio físico de trabajo, en donde pueda establecer límites respecto a los otros integrantes del entorno para predisponerse física y mentalmente, en donde se ritualice la practica laboral y de esta manera lograr separar de cierta manera los roles de este sujeto.

3.4. Tópico: El futuro en la modalidad

Se desprende al final de las entrevistas que una vez reformulada la pregunta sobre la permanencia de los sujetos bajo esta modalidad, fueron capaces de realizar una nueva significación de la experiencia, algunos permanecerían trabajando bajo esta modalidad y otros deberían obtener otro tipo de recompensas para continuar en teletrabajo.

B.- “No creo (que siga en teletrabajo)”

C.- “Siempre y cuando me acomode.”

A.- “Sí”

D.- “Aun lo estoy evaluando.”

GC.- “Sí, es muy cómodo”

Y.- “Sería ideal, así podría ser mamá y trabajar a la vez, ya que considero complicado ir a la oficina y tener niños pequeños.”

P.- “No me incomodaría, y además me encanta lo que hago y es lo que quise hacer siempre.”

M.-“Teletrabajo, sí, sí es posible pero haciendo alguna otra labor.”

R.-“Sí”

J.- “Si veo que puedo seguir creciendo laboralmente, sí.”

CH.- “Absolutamente, es un gran plus que debería estar regido como una opción.”

Se habla de una nueva significación dado que el entusiasmo inicial de identificarse como teletrabajador, una vez expresados sus dificultades, cambió a un tono más moderado pero esto puede deberse a situaciones que no corresponderían con el

teletrabajo o el estrés en específico.

CONCLUSIONES:

Los entrevistados reconocen a cabalidad sus funciones en la modalidad de teletrabajo, es decir, conceptualizan su responsabilidad actual como trabajadores remotos que realizan sus funciones de resolución de problemas TI bajo la demanda de casos ingresados por clientes, la distinción que se hace sobre el particular es que lo hacen desde su hogar, tal como fue pactado con la empresa. Teletrabajar para ellos es disponer de recursos propios y anexos provistos por la organización para cumplir con el objetivo de solucionar casos en un ambiente distinto a una oficina, ofrecen su experiencia y conocimientos para entregar a cambio de sus remuneraciones: tiempo, soluciones y satisfacción a los clientes remotamente, al tiempo que son reconocidos por la empresa como trabajadores pertenecientes a un *staff* experto y reconocido.

Todos los entrevistados conocían muy bien los aspectos del teletrabajo, así como de su profesión en particular, y se mostraban empoderados de la categoría de Teletrabajadores, eran reconocidos por su amigos como personas que disponían de un trabajo “envidiable” y así lo demostraban al ser interrogados respecto a lo que hacían.

La competencia mejor destacada de los representantes de este estudio, es la autonomía, lo que nos indica que para un mejor desempeño de las tareas asignadas, es necesario contar con un perfil acorde con ello, sin desconocer la

adaptación respecto al entorno físico y la flexibilidad en la negociación con la familia, demandante de tiempo y producciones propias del rol de participante de una familia.

Otra variante que resulta de agrado de los sujetos es la lejanía de los malestares asociados a la circulación de la urbe, refieren que ya no están preocupados por la locomoción necesaria para acercarlos a la oficina y las situaciones asociadas a ello, entre otros: la interacción con personas estresadas, la preocupación por tomar un lugar en la locomoción e inclusive el ahorro de tiempo y dinero.

Los teletrabajadores se consideran bien evaluados por sus superiores y por sus familias, con implicaciones positivas, tales como bien estar psicológico y mejor calidad de vida, aunque las implicaciones sociales sean preocupantes para el futuro de estos profesionales en tantos se sienten aislados, y en ocasiones la autonomía represente un malestar. Esta ambivalencia es resultante de la propia función que ejecuta el teletrabajador en el ámbito TIC, ya que si bien está ejecutando su tarea a distancia y con conocimiento, se sienten presionados debido a los registros informáticos que generan las TIC, es decir, la huella electrónica que los somete a una vigilancia constante de su performance, por lo que deben desplegar toda su competencia y conocimientos para ejecutar cabalmente las tareas encargadas. Esto nos remite a la manera en que la organización selecciona y capacita al personal teletrabajador, tema que se retomará más adelante.

Este estudio verifica que en primera instancia, los sujetos refieren de buen grado la modalidad, sin embargo, una vez que se enfrentan a los cuestionamientos respecto a la intromisión de la familia, el aislamiento social, la pertenencia a un grupo de trabajo y su propia concepción de estrés, se efectúa una reformulación

del proyecto de continuar bajo esta situación, lo que reafirma lo referido por Lazarus, en tanto que la percepción del estrés es transaccional en tanto “La mente contempla la intersección de ambos y considera tanto las condiciones ambientales como las propiedades de la persona al hacer una valoración de su amenaza. En efecto, la amenaza resulta de estas condiciones ambientales y las cualidades personales únicas que el individuo aporta a dicho encuentro. La persona y el medio interactúan, pero es la persona quien valora qué conlleva la situación para el bienestar personal.

Para distinguir este significado relacional de la interacción per se, podríamos usar el término transacción. La transacción añade la connotación personal de lo que está sucediendo al hecho percibido, del mismo modo que el término apercepción añade significado a la palabra percepción. Apercebir es ver a través de las implicaciones de lo que se percibe, y este significado se posibilita mediante la yuxtaposición funcional de una persona pensante y evaluada y un ambiente, la mayoría de las veces otra persona.” (Lazarus, 1999)

Si bien los entrevistados conocen el concepto teórico de estrés, de acuerdo a lo que expresan, cada uno de ellos explicita que son sometidos a estrés significado en tanto un “malestar” en ocurrencia permanente. Lo que verifican significativamente como estrés es más bien una producción y posterior expresión conceptual, que es denotada, expresada o traducida como un malestar en la realización de sus funciones, o como una oposición en la consecución de sus objetivos o tareas. Verificado en sus citas, lo que les produce estrés resulta ahora de su condición de teletrabajadores, es decir, las condiciones de oficina cambian y ahora son distintos los problemas que lo aquejan.

No obstante, la observación en las entrevistas por parte de este investigador descarta, dado el tono emocional, algún atisbo de pesar o padecimiento que llegara confirmar el curso de estrés en los individuos. El *insight* referente al estrés no ocurre. Si bien cada cual de acuerdo a sus recursos logra percibir o combatir el estrés, todos ellos hacen referencia a malestares o situaciones puntuales que desagradan pero que no les produce tensión constante e inmanejable.

Por otro lado la cercanía con la familia que podría repercutir en la mejor disposición del sujeto para aceptar este tipo de trabajo, es referida como difícil de manejar en circunstancias iniciales de emprendimiento de la modalidad, debido principalmente a instancias socio-culturales, la familia tiende a entorpecer el desempeño del sujeto una vez instalado en su hogar para el trabajo, se refiere que esta situación es posible de superar después de una etapa de “entrenamiento” de los componentes familiares, y derechamente se solucionaría del todo si dispusieran de un espacio físico (habitación-oficina) en donde pudieran establecer un límite a su presencia en el hogar.

Lo que se verifica de este estudio es que las significaciones que hace el sujeto en torno al estrés están dadas por nuevos episodios, nuevos malestares, esta vez al interior del hogar, la familia como referente principal de este factor es entendida como un obstáculo que dificulta la ejecución de sus labores, la negociación con ellos reviste vital acontecimiento para que puedan establecer una adecuada comunicación con su trabajo, la concentración en su quehacer depende de la no intromisión de otros en su espacio, es por ello que se desprende que la única manera de realizar esta labor desde su hogar es estableciendo, lugares, normas y tiempos para darles atención, aunque refieran que es agradable la cercanía.

Lo anterior también se verifica al momento de que ellos refieren que dada la condición de trabajador remoto, muchas de las instancias que considera pueden resolverse presencialmente se pierden, se virtualizan las conversaciones, negociaciones, atención de prioridades laborales. La supervisión es on-line, existiendo generando una sensación de *laissez faire*, y por lo tanto una grado de insatisfacción en la percepción de conducción del equipo. En el mismo sentido se genera la sensación de “desprotección” respecto al reconocimiento de los pares y de la propia jerarquía.

No es hasta que se solicita la expresión de los participantes en la entrevista en cuanto su permanencia en la modalidad de teletrabajo y su visión futura al respecto, en donde se verifica su procesamiento y elaboración respecto a su estatus de teletrabajador sometido al estrés. Los sujetos expresan renuencias a seguir con esta orientación, lo que es significativo, ya que desde acá se verifica que en cuanto puedan hacer una elaboración y expresar con sus propias palabras las condiciones que los afectan, reconocen y relacionan el teletrabajo y sus implicaciones respecto a factores estresantes propios de su concepción.

No obstante, no abandonarían la modalidad de teletrabajo, están seguros de que es muy favorable hacerlo así, la variante que proponen es solamente en tanto al rubro a ejercer, la empresa o motivos económicos, pero no dejar de ser teletrabajadores.

Pareciera que en gran medida revisten importancia las características personales de los individuos entrevistados en la protección ante el estrés. El autocuidado, los factores distractores, las relaciones interpersonales, las habilidades blandas con los clientes y personas a distancia, la concentración, autonomía y conocimientos

de su profesión, devienen factores imprescindibles para desempeñarlas. Sujetos orientados a la tarea y con poca relación parecieran constituir los sujetos ideales para desempeñar el teletrabajo. Por otro lado supervisores que también respeten los márgenes de este sujeto debieran establecerse para el correcto andamio de esta modalidad.

La clave está en verificar si es papel de la organización la selección del personal con el perfil correcto para el teletrabajo o la capacitación y entrenamiento son efectivos para lograr que esta modalidad se cumpla sin mayores problemas por parte del sujeto.

A pesar del elevado resultado de satisfacción que denotan los participantes de este estudio, se registraron mayormente en el discurso de los sujetos implicaciones negativas respecto al aislamiento del ambiente social, esto parece contribuir al individualismo y pérdida de acción colectiva. La mezcla de trabajo remoto y participación en las oficinas de la empresa, parecieran contribuir a un equilibrio social y psicológico del individuo por tanto, se infiere que una mayor presencia en la empresa en lo cotidiano sería complementario a la cercanía a la familia, y a la flexibilidad respecto a la autonomía.

Mayoritariamente lo que ellos señalan como factores estresantes: movilización, traslado, aislamiento, pérdida de tiempo y distractores, existen de otras formas al interior de su propio hogar, a la contraparte de la movilización/ traslado está el sedentarismo que expresan y traducen en un factor físico de impacto en la salud, el necesario alejamiento y separación de territorios laborales-familiares dada la dinámica de salida del espacio, el aislamiento respecto a pares implica un desapego con otros significantes, y tal como ellos refieren; la autonomía que han

logrado repercute en la inseguridad respecto de sus acciones dado la poca reafirmación, confirmación y reconocimiento por parte de sus superiores.

Con todo, no se aprecia la percepción de estrés por parte de los participantes de este estudio, toda vez que según su elaboración, no existe un motivo a priori que lo gatille. Es solo en la problematización de los escenarios y principalmente en lo referente al teletrabajo en donde estos refieren episodios de molestia o desagrado, sin conectar o realizar una apercepción significativa que determine un padecimiento físico o psicológico que revista condiciones de estrés.

El estrés para ellos está presente en el exterior, en el espacio que no corresponde a su hogar, el estrés está presente en el camino a la oficina, en la proxémica con otros y con los estresores que portan esos otros y no ellos. Si bien demandan contacto con sus pares, con sus compañeros, esto se manifiesta sólo para instancias de camaradería o conocimiento, es decir, no para el trabajo conjunto o lo que implicaría estar en una oficina.

DISCUSIONES:

Cabe destacar que lo presentado en esta investigación reviste un acercamiento a lo que respecta el teletrabajo en general y su implicancia con el estrés de acuerdo a los entrevistados, lo que constituye una pequeña porción de lo que se puede extraer de lo elaborado en la etapa de entrevistas.

De acuerdo a lo verificado, la modalidad y su relativa novedad, permiten explorar nuevas instancias de estudio referentes a la aplicabilidad de la misma en otras profesiones.

Es posible explorar o establecer las características necesarias para que una persona pueda desempeñar el trabajo desde su hogar, con escasa supervisión y sin mayor contacto social, es decir, establecer si es pertinencia de la empresa capacitar a un candidato a un puesto de teletrabajador de acuerdo a su capacidad profesional o solamente seleccionar personal de perfil orientado a la tarea que

requiere la necesaria autonomía del puesto.

Dado que las tecnologías seguirán desarrollándose, se puede inferir que el aumento de posibilidades de trabajos a distancia también crecerá, ¿qué ocurrirá con las personas que no tengan las habilidades necesarias para desempeñarlas?

Según lo verificado en este estudio, los teletrabajadores logran autonomía y encuentran que una vez en ella no lo harían desde una oficina nuevamente, pero que ocurriría con ese sujeto si eventualmente prescindieran de sus servicios y no lograra retomar un teletrabajo?

Sería pertinente establecer también el grado que pudieran participar de estos estudios, personas con discapacidad física, principales objetivos de las políticas nacionales que fomentan el trabajo remoto. También en lo referente a la educación y contacto con la familia, sería posible extender el apego con los niños una vez nacidos en una combinación de teletrabajo con pre y post natal, tanto para padres y madres.

Otra discusión no menor hace referencia a las implicancias del escaso relacionamiento de los teletrabajadores con otros espacios, otras personas, otras perspectivas. Hoy casi todo lo hacemos desde casa gracias a las TICs, desde ver una película a estudiar una carrera, las experiencias se virtualizan, y los que hoy estamos en esta transición (pues aún sabemos lo que es ir al cine, al centro de estudios o al trabajo) demandamos un poco más de realidad, pero las generaciones que ya están creciendo en nuestro entorno ya están inmersas.

BIBLIOGRAFÍA:

- Biblioteca del Congreso Nacional – BCN, *Teletrabajo: Las tecnologías de información transforman la forma de trabajar*, 2009
- Biblioteca del Congreso Nacional – BCN Blog Legal, *Teletrabajo: Regulación en Chile*, 2010
- Buendía, José (1998); *Estrés laboral y salud*, Editorial biblioteca Nueva, Madrid,
- Delgado, J. Gutiérrez, J. (1999). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Dirección del trabajo de Chile, extraído desde artículo disponible en Internet en abril de 2013, http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articulos-86559_recurso_1.pdf
- Echeverría, Genoveva (2005). *Análisis Cualitativo por Categorías*
- Gómez, Luis; Balkin, David y Cardy, Robert. (1996) *Gestión de recursos humanos*. Madrid, Editorial Prentice Hall.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2004). *Metodologías de la investigación. Chile*: Editorial McGraw-Hill
- Johnston, Peter. Boletín Fundesco. Mayo 1995
- Lazarus, R.S. (2000), *Estrés y Emoción*, Ed. Desclée de Brower, Bilbao.
- Selye, H. en “*Historia y concepto de estrés*” de Slipak, Oscar, Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiatría N°3.
- Vilela, L.D, (1998) “*Psicología del trabajo y las organizaciones, historia y método*”. La Laguna.

Anexos

Teletrabajo y sus trabajadores: (Estos datos los completará el trabajador)

Nombre: _____

Edad: _____

Nivel educacional: _____

Empresa para la que trabaja: _____

¿Desde cuándo realiza este trabajo?

Días de la semana que realiza esta labor desde casa (marque las casillas):

Lun.	Mar.	Mie.	Jue.	Vie.	Sab.	Dom.

¿Cuántos días a la semana tiene libres luego del período laboral?

Aspectos generales sobre el teletrabajo: (Inicio de entrevista)

1- ¿En qué consiste su trabajo? ¿Cómo describiría usted el teletrabajo?

2- ¿Según sus palabras, que es estrés?

3- ¿En qué horarios realiza de preferencia su trabajo, cuántas horas realiza su trabajo?

4- ¿Quién establece la jornada de trabajo?

- 5- ¿Quién le da las instrucciones sobre lo que tiene que hacer?
- 6- ¿Cómo se produce la conexión con su empleador? ¿Por cuál medio se comunican?
- 7- ¿Con que frecuencia se conecta con su empleador o va Ud. a la empresa?
- 8- ¿Quién le supervisa? ¿Cómo es la supervisión?
- 9- ¿Tiene usted que cumplir con determinadas metas? Explique.
- 10- ¿Que equipamientos requiere para su trabajo?
- 11- ¿Cómo funciona el sistema de capacitación?
- 12- ¿Cómo evalúa la cantidad de trabajo que le dan en relación con lo que usted puede efectivamente asumir?
- 13- ¿Usted diría que este trabajo le cansa, le tensiona, le aburre, lo aísla del resto de las personas?
- 14- ¿En términos generales ¿cuáles diría usted son las principales ventajas y desventajas de este trabajo?
- 15- ¿Cuáles son los principales aspectos de su trabajo que podrían constituirse en motivos de reclamos o insatisfacción?
- 16- ¿Tiene la oportunidad de compartir con otros trabajadores de su misma compañía?
- 17- ¿Pensando en el futuro, haría nuevamente un teletrabajo?
- 18- ¿Piensa que recibe lo suficiente en remuneraciones por el trabajo que realiza?
- 19- ¿Recibe bonos, vacaciones, movilización, etc.?
- 20- ¿Debe costear usted mismo los recursos que emplea? (computadores, telefonía, internet)
- 21- ¿Sus cotizaciones legales son puntualmente canceladas?

- 22- ¿Ha trabajado en oficina en trabajos anteriores? ¿Cómo encuentra la comparación?
- 23- ¿De qué forma los miembros de su grupo familiar influyen en su rutina laboral?
- 24- ¿Compatibilizan en sus quehaceres cotidianamente?
- 25- ¿Quién realiza el trabajo doméstico en su casa? Si es usted, ¿cómo lo combina con su jornada laboral?
- 26- ¿Ha tenido alguna experiencia conflictiva, trabajando desde casa?
- 27- ¿Cómo cree que lo ven los demás cuando menciona que trabaja desde casa?
- 28- ¿Puede mencionar usted algún factor de estrés que lo afecte actualmente?
- 29- ¿Espera mantener este estilo de trabajo en un futuro?
- 30- ¿Cree usted que es adecuado el espacio físico en donde realiza sus funciones?
- 31- ¿Qué métodos utiliza usted para mantenerse calmo, atento y relajado en el lugar que usa en su hogar?
- 32- ¿Cómo maneja los distractores en el entorno del hogar?

Individualización de los trabajadores:

- Nombre: (Alias) BARIS
- Edad: 32
- Nivel educacional: Magister
- ¿Desde cuándo realiza este trabajo? Hace 3 años
- Días de la semana que realiza esta labor desde casa (marque las casillas):

Lun.	Mar.	Mie.	Jue.	Vie.	Sab.	Dom.
x	x	x	x	x		

- ¿Cuántos días a la semana tiene libres luego del período laboral? 2 días

- Nombre: (Alias) CESAR
- Edad: 27 años
- Nivel educacional: Educación Superior
- ¿Desde cuándo realiza este trabajo? Casi 3 años
- Días de la semana que realiza esta labor desde casa (marque las casillas):

Lun.	Mar.	Mie.	Jue.	Vie.	Sab.	Dom.
x	x	x	x	x		

- ¿Cuántos días a la semana tiene libres luego del período laboral? 2

- Nombre: (Álias) ALEX
- Edad: 39
- Nivel educacional: Universitario
- ¿Desde cuándo realiza este trabajo?

Nov 2010

- Días de la semana que realiza esta labor desde casa (marque las casillas):

Lun.	Mar.	Mie.	Jue.	Vie.	Sab.	Dom.
		X	x	x	X	X

- ¿Cuántos días a la semana tiene libres luego del período laboral? 2

- Nombre: (Álias) DAVID
- Edad: 36
- Nivel educacional: Universitaria Completa
- ¿Desde cuándo realiza este trabajo?

2 años

- Días de la semana que realiza esta labor desde casa (marque las casillas):

Lun.	Mar.	Mie.	Jue.	Vie.	Sab.	Dom.
x	x			X	x	x

- ¿Cuántos días a la semana tiene libres luego del período laboral?

Cuando trabajo un fin de semana al mes tengo libre esos dos días más un día libre.

Nombre: (Álias) GIAN CARLO

Edad: 32

Nivel educacional: Superior

¿Desde cuándo realiza este trabajo? 3 Años

Días de la semana que realiza esta labor desde casa (marque las casillas):

Lun.	Mar.	Mie.	Jue.	Vie.	Sab.	Dom.
X	X	X	X	X		

¿Cuántos días a la semana tiene libres luego del período laboral? 2

Nombre: (Álias): YENDELIN

Edad: 26

Nivel educacional: Superior Completa

¿Desde cuándo realiza este trabajo?

Desde Enero 2011

Días de la semana que realiza esta labor desde casa (marque las casillas):

Lun.	Mar.	Mie.	Jue.	Vie.	Sab.	Dom.
		x	x	x	x	x

¿Cuántos días a la semana tiene libres luego del período laboral? 2

- Nombre: (Álias) PABLO
- Edad: 38
- Nivel educacional: Universitario
- ¿Desde cuándo realiza este trabajo?

Más de quince años en el rubro pero en la empresa XXXX dos años y medio para ser más preciso desde el 04-04-2011

- Días de la semana que realiza esta labor desde casa (marque las casillas):

Lun.	Mar.	Mie.	Jue.	Vie.	Sab.	Dom.
x	x	x	x	x		

- ¿Cuántos días a la semana tiene libres luego del período laboral?

Dependiendo de la asignación del mes puede variar cinco trabajando y tres libres como por ejemplo

- Nombre: (Álias) MARCELA
- Edad: 34
- Nivel educacional: Universitario
- ¿Desde cuándo realiza este trabajo? Enero 2011

- Días de la semana que realiza esta labor desde casa (marque las casillas):

Lun.	Mar.	Mie.	Jue.	Vie.	Sab.	Dom.
x	x	x	x	x		

- ¿Cuántos días a la semana tiene libres luego del período laboral? 2

- Nombre: (Álias) RONALD
- Edad: 39
- Nivel educacional: Universitario
- ¿Desde cuándo realiza este trabajo?

2010

- Días de la semana que realiza esta labor desde casa (marque las casillas):

Lun.	Mar.	Mie.	Jue.	Vie.	Sab.	Dom.
		x	x	x	X	X

- ¿Cuántos días a la semana tiene libres luego del período laboral? 2

- Nombre: (Álias) JACK
- Edad: 37
- Nivel educacional: Universitario
- ¿Desde cuándo realiza este trabajo?

Hace 3 años.

- Días de la semana que realiza esta labor desde casa (marque las casillas):

Lun.	Mar.	Mie.	Jue.	Vie.	Sab.	Dom.
		x	x	x	x	x

- ¿Cuántos días a la semana tiene libres luego del período laboral? 2

- Nombre: (Álias) CHEETHO
- Edad: 28 años
- Nivel educacional: Universitario completo
- ¿Desde cuándo realiza este trabajo?

01 de Octubre 2010 en XXXX pero en soporte desde Abril 2008.

- Días de la semana que realiza esta labor desde casa (marque las casillas):

Lun.	Mar.	Mie.	Jue.	Vie.	Sab.	Dom.
x	x	x	x	x		

- ¿Cuántos días a la semana tiene libres luego del período laboral?

Usualmente el fin de semana, pero trabajo bajo demanda, así que me toca cubrir cosas los fines de semana también. No tan seguido por suerte

Aspectos generales sobre el teletrabajo:

1- ¿En qué consiste su trabajo? ¿Cómo describiría usted el teletrabajo?

BARIS: *“Soy soporte técnico... y teletrabajo consiste en ayudar clientes remotamente para resolver problemas técnicos en equipos de computación”*

CESAR: *“Mi trabajo consiste en dar soporte de HW a los clientes a nivel mundial de habla hispana e inglés... describo el teletrabajo como trabajar desde casa sin asistir a la oficina.”*

ALEX: *“Realizo soporte técnico de servidores alrededor del mundo, reviso logs técnicos y determino fallas físicas en la maquina... Teletrabajo es tener la capacidad técnica de poder realizar mi trabajo desde cualquier locación diferente que la oficina.”*

DAVID: *“Me desempeño como ingeniero en informática, para mí el teletrabajo es poder realizar el trabajo desde la casa con las comodidades de una oficina.”*

GIAN CARLO: *“Día a día en mi trabajo me dedico a generar requerimientos y resolver problemas sobre los productos que vende mi empresa. Así como asistir a reuniones... Trabajo desde casa desde siempre y para mi es tener un trabajo que pueda hacer sin salir de mi comodidad”*

YENDELIN: *“Mi trabajo consiste es resolver fallas de HW de forma remota El teletrabajo para mi es trabajar de forma remota y no en un lugar físico establecido.”*

PABLO: *“Prestar asistencia a clientes EMPRESA TI con respecto a servidores de la empresa....Bueno yo lo pondría en el rango de servicio al cliente / soporte internet”*

MARCELA: *“Bueno... lo respondo en una idea: debo resolver problemas de HW de manera remota analizando logs entregados por el sistema con problemas”*

RONALD: *“Hago análisis técnico y diagnóstico de fallas en servidores SUN... trabajo desde casa sin el incómodo de tener que salir temprano y con el estrés del viaje”*

JACK: *“Atención al cliente. Soporte de servidores... ¿trabajar desde casa?... es excelente”*

CHEETHO: *“Mi trabajo consiste en liderar un grupo de agentes, mayoritariamente ingenieros, con el objetivo de proporcionar soporte técnico en una lista de productos específicos de la compañía. Esto lo realizo velando por el bienestar de mis agentes, así como apoyarlos para conseguir resultados. También soy el punto de contacto para todas las situaciones en las que mis agentes se vean involucrados para bien o para mal...ahora, este trabajo no se desarrolla necesariamente en horario de oficina, motivo por el cual se cambió mi contrato para que funcione bajo demanda. Esto me permite desarrollarlo remotamente a voluntad. Aun teniendo esa facultad, me gusta trabajar desde la oficina, para que se vea un compromiso de mi trabajo con mis directos.”*

2- ¿Según sus palabras, que es estrés?

BARIS: *“Estrés es una reacción corporal cuando alguien es sobre limite”*

CESAR: *“El estrés un estado mental en el cual uno se siente agobiado, cansado e incluso asustado dependiendo de la fuente que lo causa.”*

ALEX: *“Es el sentir la presión externa de lograr un resultado en tiempos que*

muchas veces no son reales, lo que se traduce en malestar físico de todo tipo.”

DAVID: *“El cansancio mental y físico causado por los problemas o situaciones generadas en la vida laboral y cotidiana de un individuo.”*

GIAN CARLO: *“Es el síntoma que afecta mental y físicamente a las personas cuando su carga laboral, sentimental, personal, etc. supera los límites de su tolerancia.”*

YENDELIN: *“¡Ja!, para mí el estrés es lo que hace que ande súper mal genio.”*

PABLO: *“Para mí es la acumulación de problemas sin resolver”*

MARCELA: *“Es sentirse sobrepasado por una carga laboral exagerada o simplemente el estar expuesto a tanta pelea o tira y afloja.”*

RONALD: *“Tensión, angustia, nerviosismo, preocupación, por exceso de carga laboral, y hay consecuencias: irritabilidad, problemas de sueño, depresión”*

JACK: *“Alteración emocional provocada por exceso de trabajo o problemas.”*

CHEETHO: *“Es la manifestación biológica de la presión bajo la cual uno debe desenvolverse para llevar a cabo una actividad. Generalmente ligado a decisiones con resultados indeseados que se tratan de evitar, generando un ambiente de presión.”*

3- ¿En qué horarios realiza de preferencia su trabajo, cuántas horas realiza su trabajo?

BARIS: *“Desde 7-17”*

CESAR: *“De preferencia, durante el día entre 9 AM a 8 PM. Trabajo 9 horas*

diarias.”

ALEX: *“De preferencia lo realizo en horario de día, 8:30 a 18:30, por un periodo de 10 horas diarias.”*

DAVID: *“Generalmente en los horarios establecidos por el trabajo.”*

GIAN CARLO: *“De 9 am a 5 pm y son aproximadamente 8 horas”*

YENDELIN: *“Generalmente trabajo de 8:30 a 18:30, pero hay ocasiones donde me toca trabajar de 12:00 a 22:00. Sobre cuantas horas realizo mi trabajo, no sé en cuantas horas efectivamente me encuentro trabajando o cuantas horas me obligan a estar en la oficina, así que, responderé las dos. En la oficina tengo que estar legalmente 10 horas, pero de las 10 horas efectivamente solo trabajo 6.”*

PABLO: *“Varían desde las seis de la mañana a las 12 de la noche en realidad los horarios son rotativos en 24 horarios”*

MARCELA: *“Depende ya que trabajo con turno. Horario laboral en Chile son de 10 horas diarias.”*

RONALD: *“De 12 a 22, 10 horas...la hora de almuerzo debiera ser parte de la jornada laboral”*

JACK: *“de 07:00 a 17:00”*

CHEETHO: *“Es relativo, trato de cumplir horario de oficina pese a no estar obligado a hacerlo y por comodidad, siempre me retiro de la oficina antes de la hora del taco, por lo que en aquellos casos donde tenga trabajo pendiente, lo termino remotamente. Si tuviera que contar las horas trabajadas diariamente en las ultimas 4 a 6 semanas, fácilmente diría entre 8 y 10 horas, ya que he tenido que conectarme hasta bastante tarde para concluir lo que falta. Otra cosa que hace variar mi horario de trabajo, son las reuniones, por lo que adapto mi tiempo*

de acuerdo a estas.”

4- ¿Quién establece la jornada de trabajo?

BARIS: *“La Jefa”*

CESAR: *“La empresa, por contrato.”*

ALEX: *“La jornada de trabajo está determinada por las necesidades del grupo, y mi jefe coordina los horarios.”*

DAVID: *“El contrato que hemos firmado establece como son las jornadas de trabajo y el sistema muestra como deberán ser hechas dichas horas.”*

GIAN CARLO: *“Los objetivos de mi trabajo, no los horarios del mismo”*

YENDELIN: *“¿La verdad? No tengo idea. Supongo que por ley hay ciertas horas que podemos trabajar, pero siempre el empleador encuentra la forma de hacernos trabajar más.”*

PABLO: *“La empresa”*

MARCELA: *“Mi jefe de acuerdo al esquema que se tenga de turnos.”*

RONALD: *“La empresa”*

JACK: *“Mi manager”*

CHEETHO: *“Dada mi condición contractual, yo la establezco, en general de acuerdo a lo que me solicita mi jefe o lo que dictan mis reuniones”*

5- ¿Quién le da las instrucciones sobre lo que tiene que hacer?

BARIS: *“La jefa con que estoy trabajando”*

CESAR: *“Por contrato es dar soporte computacional. El cómo, depende de cada uno.”*

ALEX: *“Fue parte del entrenamiento inicial, cuales eran mis responsabilidades, pero en el día a día este es un trabajo completamente autónomo y solo comento o recibo instrucciones una vez a la semana o una vez por mes a través de reuniones de grupo. Pero en general soy autosuficiente”*

DAVID: *“Los jefes nos muestran las directrices de nuestro trabajo y en muchos casos hay temas que se denominan de aprendizaje propio.”*

GIAN CARLO: *“Mis jefes directos, Gerente y Director”*

YENDELIN: *“Mi jefe.”*

PABLO: *“Por contrato, en el contrato se especifican las labores y responsabilidades de la labor por la cual uno fue contratado.”*

MARCELA: *“Mi manager principalmente, pero generalmente muchas personas se inmiscuyen en mis labores indicando qué está bien o qué está mal.”*

RONALD: *“La empresa, mi manager”*

JACK: *“Los casos son asignados a mí por un sistema web.”*

CHEETHO: *“Directamente mi jefe, sino de las asambleas o reuniones donde los líderes de cada área da instrucciones y fechas de entrega. Dada la extensión de mi compañía, las instrucciones son en un 90% provenientes de personas en otro país, es decir de manera remota.”*

6- ¿Cómo se produce la conexión con su empleador? ¿Por cuál medio se comunican?

BARIS: *“Por computador y celular”*

CESAR: *“A través del chat interno, telefónicamente o por correo electrónico.”*

ALEX: *“La forma más común de comunicación entre nosotros es por vía email, después IM (Instant Message, pidgin) y finalmente por teléfono. Todo depende de la urgencia y la extensión del mensaje...siempre estamos comunicándonos, la comunicación es fluida.”*

DAVID: *“Varios medios: Teléfono, Correo, mensajes vía mensajería (Whatssap-chat y etc.) y personalmente también”*

GIAN CARLO: *“La comunicación es por sistema de mensajería instantánea, correo electrónico y teléfono.”*

YENDELIN: *“Cuando trabajo desde la casa me conecto a una VPN (Virtual Private Network) la cual es entregada por la misma empresa y dentro de la VPN tenemos un servicio de telefonía IP.”*

PABLO: *“por chat y teléfono cuando estoy trabajando remotamente”*

MARCELA: *“Si estoy trabajando desde casa puede ser a través de correo, chat o teléfono.”*

RONALD: *“Vía internet, chat, teléfono y email”*

JACK: *“Nos conectamos a la red interna de la empresa por VPN. La comunicación la hacemos por chat y email.”*

CHEETHO: *“Chat, correo y teléfono, dependiendo de lo que se tenga que conversar. Tratamos de usar todo medio posible, ya que la comunicación que*

tenemos es buena, así que la aprovechamos al máximo.”

8- ¿Quién le supervisa? ¿Cómo es la supervisión?

BARIS: “Estoy reportando directo a la jefa”

CESAR: “Mi manager y se realiza revisando métricas y desempeño.”

ALEX: “Este es un trabajo autónomo y no hay mayor supervisión, por lo menos en mi caso, solo vemos detalles de performance en reuniones.”

DAVID: “Me supervisa el jefe y en parte yo mismo.”

GIAN CARLO: “La supervisión se realiza en forma diaria de lunes a jueves mediante una reunión virtual de control de avances.”

YENDELIN: “¿La verdad? Me da la impresión que nadie nos supervisa.”

PABLO: “siempre hay managers asignados a la supervisión de las diferentes personas y grupos dependiendo de los horarios.... consiste en monitoreo de las tareas recibidas.”

MARCELA: “Mi manager. Tenemos métricas las cuáles debemos cumplir para estar dentro de los parámetros exigidos por la empresa.”

RONALD: “Mi manager... y lo hace proactivamente”

JACK: “La supervisión es online, por el manager y team leader.”

CHEETHO: “Mi supervisor es local, por lo que es fácil reunirme con este. Aun así, la supervisión es meramente para comparar resultados, ya que el cómo logre los resultados dependen enteramente de mí, sin supervisión.”

9- ¿Tiene usted que cumplir con determinadas metas? Explique.

BARIS: *“Solo tengo que cumplir los reportes en fechas exactos”*

CESAR: *“Si, ya que estas son evaluadas con mi Manager y determinan mi desempeño de acuerdo al logro de tales metas.”*

ALEX: *“Si, estas metas se establecieron al inicio del año fiscal, y están bien documentadas. Tratamos de revisar progreso y modificaciones dependiendo de los resultados trimestrales.”*

DAVID: *“Si, las metas por lo general son métricas que dispone el grupo según la expectativa que maneja el director en conjunto con la empresa.”*

GIAN CARLO: *“Dependiendo del ciclo del año, los procesos generar cargas altas en los cierres de los trimestres, es decir, Marzo, Junio, etc.”*

YENDELIN: *“Si, tenemos métricas las cuales miden nuestro “rendimiento”. Lo digo entre comillas ya que las métricas en realidad miden más como funciona un “portal” a como uno realmente hace su trabajo.”*

PABLO: *“Si, las metas son orientadas al servicio entregado y su rapidez.”*

MARCELA: *“Si, cada día van agregando más 'métricas' que vendrían a ser las metas propuestas por la empresa. Un ejemplo de ello es el tiempo de respuesta a un cliente, si se cumple con el primer contacto, tipo de contacto requerido por el cliente, tiempo en el cual se entrega una solución, etc.”*

RONALD: *“Si, niveles de satisfacción de clientes, casos resueltos, tiempo de resolución, satisfacción de otras áreas, solución remota...”*

JACK: *“Si. Hay diversas métricas que tenemos que cumplir, como tiempo de respuesta, tiempo de resolución del problema, satisfacción del cliente, resolución*

remota, entre otras.”

CHEETHO: *“Existen varias metas enfocadas a como entregamos servicio, así también otras metas enfocadas a como se siente mi 'team'. Esta es la única manera de consolidar un sistema de comparación para todos los jefes de la compañía bajo estándares de la misma.”*

10- ¿Que equipamientos requiere para su trabajo?

BARIS: *“Celular y computador”*

CESAR: *“Conexión a internet banda ancha, auricular y computador.”*

ALEX: *“Sólo requiero un computador y una conexión estable a internet”*

DAVID: *“Un computador o dos en caso de fallas.”*

GIAN CARLO: *“Un celular y/o teléfono fijo, un equipo portátil, internet de velocidad media”*

YENDELIN: *“Laptop, audífonos e internet”*

PABLO: *“conexión de internet apta (velocidad)”*

MARCELA: *“Laptop, un buen 'headset', conexión a internet y mouse.”*

RONALD: *“Internet que me pago yo mismo, audífonos con micrófonos, laptop...”*

JACK: *“Un computador y una conexión a la internet.”*

CHEETHO: *“Uno podría pensar únicamente en su computador, para acceder a todas las herramientas online necesarias para desempeñar mi trabajo, sin embargo, hay otras cosas triviales que son fundamentales, como un 'softphone', auriculares de calidad y un espacio como para instalarse.”*

11- ¿Cómo funciona el sistema de capacitación?

BARIS: *“A veces vienen personas para dar capacitación o vía computador con ciertos programas que son especiales para mi trabajo”*

CESAR: *“Generalmente por cursos en línea, sean estos asignados o que uno los busque y estudie por su cuenta. Pocas veces son por capacitación en persona.”*

ALEX: *“Tenemos una universidad en línea y acceso a todos los cursos de entrenamiento, vía video y software de entrenamiento.*

Es todo Auto-servicio y los cursos obligatorios son asignados por nuestro jefe.”

DAVID: *“Es autoaprendizaje y en algunos casos es por obligación, pero en general uno puede aprender mucho si se lo propone.”*

GIAN CARLO: *“Actualmente con la carga de trabajo diaria, no podemos ser capacitados propiamente, por lo que recibimos capacitaciones en forma esporádica.”*

YENDELIN: *“La capacitación en el general siempre es remota, lo cual a mí no me parece bueno, ya que uno comienza a ver un video online y termina revisando el correo, o sea uno no presta atención.”*

PABLO: *“Siempre otorgando capacitación e inculcando el desarrollo personal proporcionando oportunidades de certificaciones varias dentro de la empresa.”*

MARCELA: *“El sistema de capacitación generalmente también es remoto. A veces la empresa establece qué se debe hacer pero siempre existe a disposición de los empleados para que uno busque y escoja lo que necesita o quiere.”*

RONALD: *“Básicamente online”*

JACK: *“La empresa dispone de recursos, pero no indica lo que debemos hacer. Es*

un sistema “self-service”. Debemos elegir nuestra meta y pedir las capacitaciones, las cuales casi siempre son online.”

CHEETHO: “Pregunta complicada... en general el sistema funciona bajo demanda. Se dan oportunidades y avisos de las capacitaciones disponibles, pero si el empleado no lo solicita o no demuestra interés, entonces no se logra nada.

Las capacitaciones van desde entrenamientos en productos de la compañía, capacitaciones en habilidades de trabajo o certificaciones.

Motivo de esto se promueve la creación de planes de desarrollo, pero al menos yo, no he logrado que los empleados entiendan la importancia de esto.”

12- ¿Cómo evalúa la cantidad de trabajo que le dan en relación con lo que usted puede efectivamente asumir?

BARIS: “Es normal y durante el día es suficiente para terminar”

CESAR: “Eso depende de las fechas, en algunos momentos es agobiante y en otras, se puede estar tranquilo durante todo el día.”

ALEX: “El trabajo que recibo depende no de mi jefe pero de los clientes, es un ciclo, hay meses de poco movimiento y hay meses de mucho movimiento, después de tres años uno ya tiene cierto “feeling” de cómo va a ser el mes.”

DAVID: “Como todo trabajo hay días lentos y día complicados, pero hay momentos en que el trabajo es excesivo y estresante dado por una serie de factores, como los clientes cantidad de casos y etc.”

GIAN CARLO: “La relación varía dependiendo del mes, pero en general esta carga no es tan alta, y si esta aumenta esta se compensa con otros miembros de mi

equipo.”

YENDELIN: *“Mal, creo que la cantidad de trabajo es lento y a veces aburrido.”*

PABLO: *“Muy bueno, por lo menos a mi parecer es muy relajado y me siento muy capaz de hacer más”*

MARCELA: *“Todo depende, muchas veces se sobre carga a la persona. Otras veces no existe trabajo pero yo siempre tengo proyectos alternos lo que me quita mucho tiempo. En resumen, muy pocas veces tengo tiempo libre.”*

RONALD: *“Variable...”*

JACK: *“Es variable, a veces hay mucho, pero generalmente encuentro razonable.”*

CHEETHO: *“En mi caso, hay días donde puedo responder ante cargas muy elevadas y otros días en los que la mínima carga me sobrepasa. Motivo de esto, me ordeno diariamente dándole prioridad a lo que debo atender y me preocupo de al menos no dejar temas pendientes, para evitar ir acumulando trabajo,*

Lamentablemente siempre hay algo más que hacer, por lo que siempre la cantidad de trabajo que debo realizar excede de sobre manera con el que efectivamente puedo asumir, por lo que mi sistema y otros que aprenderé a futuro, son cruciales para lograr atender todos y cada uno de ellos”

13- ¿Usted diría que este trabajo le cansa, le tensiona, le aburre, lo aísla del resto de las personas?

BARIS: *“Me tensiona este trabajo por resolver problemas. Me cansa también por hacer lo mismo”*

CESAR: *“Me aísla del resto de la gente ya que no comparto con ellos en persona.*

Por otro lado me complica, ya que no tengo las mismas comodidades que poseo en la oficina.”

ALEX: “Este trabajo tiende a mecanizarse con el pasar del tiempo, lo cual lo hace más aburrido. Trabajar desde la casa genera cierta aislación del resto de los compañeros y uno puede perder la relación de lo que está pasando en la oficina.”

DAVID: “Cuando lo hago de casa me aísla del resto eso sí, como mencione hay veces que tensiona dado que mucha gente del núcleo familiar no entiende que es un trabajo y no descanso... que disponen del tiempo de uno para hacer cosas y de cierta forma me tensiona, no me canso, todo lo contrario creo que tengo más tiempo.”

GIAN CARLO: “En principio un trabajo unipersonal donde la interacción es 90% vía equipos electrónicos con otros profesionales, aburre y aísla así como no permite generar una red de contactos o profesionales adecuada. Así como también sino es correctamente manejada genera agotamiento.”

YENDELIN: “No, ya que trabajo y en los ratos que quedan muertos, aprovecho de adelantar cosas domésticas y/o educacionales, aparte siento que me permite pasar más tiempo con mis seres queridos y no perderme eventos importantes.”

PABLO: “La verdad de las cosas es que esto es lo que quiero y siempre he hecho, por lo cual mi manera de ver las cosas es que a mí me pagan por hacer lo que me gusta lo cual es ayudar y prestar un servicio de calidad Y me pagan por ello, sin mencionar la opción de trabajar en un ambiente laboral tan cómodo como es el hogar.”

MARCELA: “Me cansa, tensiona y aburre algunas veces. Nunca me podría aislar del resto de las personas ya que debo trabajar todo el tiempo con personas de

distintos países y aunar criterios.”

RONALD: *“No, me relaja, ahorro 2 horas de movilización, me protege de problemas de transporte, tráfico, climáticos y sociales (protestas o marchas), me permite alimentarme a mi conveniencia y de forma más sana y económica”*

JACK: *“Siempre hay tensión, pero es algo que se puede manejar. Estar en la casa 100% del tiempo aísla un poco de las personas y cuando es por mucho tiempo, aburre.”*

CHEETHO: *“Me tensionan los resultados que no me gustan, me cuesta tomar las críticas injustificadas, porque me preocupo de que mi trabajo quede bien hecho y cuando no es así, soy bien crítico conmigo mismo.*

También, me siento aislado cuando trabajo remotamente, motivo de esto mi preferencia de ir harto a la oficina también.”

14- ¿En términos generales ¿cuáles diría usted son las principales ventajas y desventajas de este trabajo?

BARIS: *“Trabajar desde la casa tiene una ventaja de cuidar mis cosas personales, organizar el tiempo, levantar más tarde...desventaja es trabajar solo”*

CESAR: *“Ventajas: mayor libertad, tiempo para realizar cosas en casa, se está más cómodo. Desventajas: espacio de trabajo no es el más óptimo ya que no poseo todos los implementos necesarios, la velocidad de la red es menor...”*

ALEX: *“La pérdida de espacio personal, cuando uno trabaja desde casa, si no tiene una oficina o una habitación solo para trabajar, pierde la noción del tiempo y a veces trabaja más horas sin notarlo. Cuando uno está en la oficina y llega la*

hora de salida uno termina de trabajar y se desconecta del trabajo...mientras más uno trabaja remoto, esa separación entre trabajo y casa comienza a perderse y va en desmedro de la familia.”

DAVID: *“Ventajas: es que uno se preocupa más del trabajo y no de tanta vida de oficina, es más responsable por así decirlo. Desventajas: que ante dudas uno no tiene mucho donde buscar o consultar con gente de mayor expertisse, se pierde el contacto con los colegas en general”*

GIAN CARLO: *“Ventajas: Independencia de tiempos, posibilidad de trabajar no solo desde la casa, ahorro en movilidad y transporte, no sobrecarga por estrés por tráfico o atrasos... Desventajas: aislamiento social, poca comunicación con personas en forma presencial, poco desarrollo de redes sociales y profesionales”*

YENDELIN: *“Ventajas: Estar con la familia, hacer un uso más eficiente del tiempo, no tengo que pasar 1 hora en un taco para llegar a la oficina, Desventajas: No hay cambio de aire, o sea, salgo del trabajo y ya estoy en la casa.”*

PABLO: *“No veo desventajas a las cosas, no es mi manera de ver las cosas, me cuesta encontrar o buscar negatividades en lo que hago, lo que sí puedo decir es el gasto adicional que esto produce (en lo personal) uno come más en casa y no realiza mucho ejercicio, a lo contrario de ir a la oficina lo que involucra caminar, desplazarse lo cual por obligación genera el gasto de energía...”*

MARCELA: *“Ventajas: No pierdo tiempo en ir al trabajo o llegar a la casa. Me evita una lucha que es en las mañanas por acceder un espacio en el bus o metro. Me da más tiempo para poder descansar o prepararme para mi trabajo. Además sinceramente aprovecho de limpiar la casa mientras no existe trabajo.*

Desventajas: No permite desconectarme tan fácilmente pero eso se arregla

saliendo a caminar después de terminar el trabajo. A veces se tiene problemas con las llamadas en donde el sonido no es tan claro. Si hago limpieza también, hago trabajo doble.”

RONALD: *“Ventajas: comodidad, seguridad, ahorro de tiempo de transporte*

Desventajas: tengo que asumir algunos costos por mi cuenta me aísla un poco socialmente”

JACK: *“Ventajas: Ahorro de tiempo y plata, es bueno no tener que transportarse a la oficina todos los días...Desventajas: Aísla de las personas y estar en la casa 100% del tiempo no es bueno. A la larga puede llegar a ser un poco depresivo.”*

CHEETHO: *“La monotonía es una gran desventaja, hace que se pierda fácilmente el interés sobre lo que se hace. Esto sumado a desempeñarlo de manera remota, solo, hace que sea una gran desventaja. Como existe el sistema de metas, cada uno sabe lo que debe hacer y como cumplir a ello, por lo que no se requiere una supervisión exigente sobre quienes desarrollen trabajo remoto...”*

15- ¿Cuáles son los principales aspectos de su trabajo que podrían constituirse en motivos de reclamos o insatisfacción?

BARIS: *“el ciclo de monotonía”*

CESAR: *“El no responder dentro del tiempo esperado por los clientes con los que se trabaja.”*

ALEX: *“Que a uno lo llamen por teléfono cuando está fuera de turno, y que no lo cuenten...se olviden de uno... cuando el equipo organiza eventos de grupo.”*

DAVID: *“Bueno, el estancamiento de los sueldos, la poca claridad de las funciones*

de otras áreas...”

GIAN CARLO: *“Los ciclos repetitivos de los procesos de trabajo, la sobrecarga de trabajo en ciertos momentos del año y la necesidad de interactuar con otros equipos de manera presencial”*

YENDELIN: *“Siento que la empresa debería pagarme el servicio de internet por donde estoy montando la VPN.”*

PABLO: *“Insisto, yo no tengo alguno, bueno quizás mejoras que se podrían dar con inversión, como una segunda pantalla, bono por costa de servicios internet, etc.... cosas menores.”*

MARCELA: *“Ninguno, el trabajo en si tiene demasiadas desventajas pero el trabajar de la casa en verdad no.”*

RONALD: *“Costear el Internet”*

JACK: *“No veo ninguno, porque de cualquier manera es un trabajo remoto y en la casa tenemos los mismos recursos que en la oficina.”*

CHEETHO: *“Justamente el hecho de no requerir una supervisión exigente, puede llevar a la flojera fácilmente, por lo que los principales retos y/o problemas son producto de situaciones que se incendian con facilidad por no atender las urgencias a tiempo.”*

17- ¿Pensando en el futuro, haría nuevamente un teletrabajo?

BARIS: *“Estoy pensando evitar esos tipos de trabajos”*

CESAR: *“Por la comodidad para realizar otras cosas importantes, sí.”*

ALEX: *“Si”*

DAVID: *“Si, creo que es una buena forma de complementar trabajo con la familia.”*

GIAN CARLO: *“Si, porque depende mucho más del trabajador que del trabajo”*

YENDELIN: *“Si, totalmente”*

PABLO: *“Claro que si”*

MARCELA: *“Si especialmente si pretendo formar una familia. Me permitiría estar en casa, cuidar a mis hijos además de trabajar.”*

RONALD: *“Si”*

JACK: *“Si”*

CHEETHO: *“Absolutamente, pero de manera consciente y comprometida, sin dejar de lado el trabajar en la oficina.”*

18- ¿Piensa que recibe lo suficiente en remuneraciones por el trabajo que realiza?

BARIS: *“Mas o menos, pienso que no es justo”*

CESAR: *“No”*

ALEX: *“No”*

DAVID: *“Si, pero es algo que debería cambiar con los tiempos y no quedarse estancado.”*

GIAN CARLO: *“Si, aunque siempre uno puede recibir más basado en la escala jerárquica de nuestra empresa”*

YENDELIN: *“No, siento que aunque esta trabajo es relativamente plano, tiene un gran nivel de estrés, lidiar con clientes más encima en otro idioma es difícil.”*

PABLO: *“La verdad que pienso que podría uno ganar más.”*

MARCELA: *“Nunca, nadie puede compensar el estrés y malos ratos entregados por este ingrato trabajo.”*

RONALD: *“Casi, la remuneración es justa, pero no se aplica IPC, por lo tanto cada año gano menos, ya que el costo de la vida aumenta”*

JACK: *“No”*

CHEETHO: *“Creo que mi remuneración es adecuada, sin embargo me desmotiva saber que puede que pasen varios años antes que logre ajustarlo al mercado nuevamente, ya que mi desempeño no es necesario”*

19- ¿Recibe bonos, vacaciones, movilización, etc.?

BARIS: *“No mucho, puedo tomar vacaciones pero el resto no existe”*

CESAR: *“No”*

ALEX: *“No existe bono por trabajar remoto, el resto de las bonificaciones son normales al cargo.”*

DAVID: *“No, nunca he recibido un bono, si tengo vacacione y la movilización no me quejo para nada.”*

GIAN CARLO: *“Si, bonos, vacaciones”*

YENDELIN: *“No, nada”*

PABLO: *“No, todo está dentro del contrato de trabajo.”*

MARCELA: *“Eso indica en mi liquidación de sueldo pero no significa que es verdad. Para mí la respuesta es no.”*

RONALD: *“Solo vacaciones y movilización en ciertos horarios para desplazarme hacia o desde la oficina a la casa”*

JACK: *“Bonos depende, hay año que sí y hay año que no.”*

CHEETHO: *“Vacaciones sí. Bonos por movilización y alimentación también, escuálidos, pero están ahí. Los bonos dependen de como resulten los negocios de la compañía, por lo que es variable, en años pasados si recibí, pero desde hace ya un par de años que no he vuelto a recibir.”*

20- ¿Debe costear usted mismo los recursos que emplea? (computadores, telefonía, internet)

BARIS: *“Estoy pagando los gastos...”*

CESAR: *“Internet, sí.”*

ALEX: *“No, la empresa me entrego un notebook para trabajar. Pero si debo costear la conexión a internet”*

DAVID: *“Si”*

GIAN CARLO: *“No, esto es brindado por el empleador”*

YENDELIN: *“Tengo que costearme el internet, el computador me lo entrega la empresa y tal como mencione antes el teléfono es IP.”*

PABLO: *“Todo menos el PC que es facilitado por la empresa.”*

MARCELA: *“Internet si además de luz. El laptop es de la empresa.”*

RONALD: *“Pago Internet”*

JACK: *“Internet sí. Computador y telefonía no.”*

CHEETHO: *“Buena pregunta, actualmente yo costeo los servicios para tener*

telefonía, internet y otros en mi casa. Solo el laptop se me es proporcionado por la compañía. A lo mejor, dada la condición de mi contrato, puede que estos sean cancelados por la empresa, voy a averiguar...”

21- ¿Sus cotizaciones legales son puntualmente canceladas?

BARIS: *“Si son canceladas puntualmente”*

CESAR: *“Si”*

ALEX: *“Si”*

DAVID: *“Si”*

GIAN CARLO: *“Si, sin falta”*

YENDELIN: *“Si”*

PABLO: *“Siempre”*

MARCELA: *“Generalmente pero han existido excepciones.”*

RONALD: *“Si”*

JACK: *“Si”*

CHEETHO: *“He sabido de algunos con problemas, pero estos son regularizados a la brevedad y en mi caso siempre han sido cancelados puntualmente, independiente de cómo y dónde desempeñe mi trabajo.”*

22- Cuando trabaja en la oficina, ¿cómo encuentra la comparación?

BARIS: *“En la oficina hay gente y es mejor para compartir las ideas, en la casa hay que hacerlo remotamente... y no funciona muy bien”*

CESAR: *“El trabajo es más rápido y fluido.”*

ALEX: *“Me concentro más porque hay menos distracciones y puedo aprender de mis compañeros revisando casos juntos, pero pierdo dos horas, una de ida y una de regreso, por concepto de transporte, que podría estar con mi familia.”*

DAVID: *“Creo que siempre debe existir un balance, días en la casa y en la oficina...”*

GIAN CARLO: *“Al principio el trabajo desde casa rendía menos que trabajar desde la oficina, actualmente eso es un tema sin importancia”*

YENDELIN: *“En la oficina pierdo mucho más el tiempo que desde la casa, para mi trabajar desde la oficina hace que me estrese más, por los tacos, tanto tiempo sentado, etc.”*

PABLO: *“Difícil pregunta ya que el ambiente de la oficina es genial y muy cálido sin mencionar el grupo de personas con las cuales trabajo, aparte de ser muy cordiales siempre tienen la disposición de ayudar y compartir conocimiento.”*

MARCELA: *“Me gusta trabajar desde la casa porque puedo conversar con mis compañeros que son un equipo muy grato y tengo mejor recepción en el teléfono.”*

RONALD: *“Es más cómodo la casa, es más sociable la oficina, una mezcla de ambas me parece perfecta”*

JACK: *“El trabajo es exactamente el mismo. Lo único que cambia es el contacto con las personas.”*

CHEETHO: *“El ambiente es más cómodo, hay interacción y respuestas más rápidas, pero también más agotador, ya que no tienes la misma comodidad de espacio como tu casa u otros lugares remotos.”*

23- ¿De qué forma los miembros de su grupo familiar influyen en su rutina laboral?

BARIS: *“Piensan que es una ventaja grande para compartir tiempo con ellos.”*

CESAR: *“No influyen”*

ALEX: *“Tuve que “entrenar” a mi familia para que entiendan que cuando estoy en la casa frente al computador estoy trabajando y no debo ser molestado, les costó bastante entender el concepto de que no es necesario estar en la oficina para poder trabajar.”*

DAVID: *“Lo hacen muchas veces de forma negativa como mencione anteriormente, la falta de cultura de entender que estamos trabajando ayuda a tensionar el ambiente.”*

GIAN CARLO: *“Vivo solo por lo que no es un factor con influencia”*

YENDELIN: *“La verdad en nada.”*

PABLO: *“Los espacios en casa son reglamentados y siempre saben los momentos e instancias a las cuales pueden o no compartir mientras estoy conectado. Se definieron bien para no atraer problemas ni complicaciones laborales.”*

MARCELA: *“Ellos comprenden mi trabajo y no me distraen excepto si es estrictamente necesario.”*

RONALD: *“En nada, vivo solo”*

JACK: *“Ninguna. Hago el trabajo normalmente.”*

CHEETHO: *“Al principio no lo entendían y entorpecían mi desempeño, pero con el tiempo entendieron y me preguntan antes de interrumpir, para que las prioridades las maneje yo.”*

24- ¿Compatibilizan en sus quehaceres cotidianamente?

BARIS: *“Si es en una rutina”*

CESAR: *“Si”*

ALEX: *“Ahora sí, pero antes eran una distracción constante”*

DAVID: *“En mi caso no mucho dado que vivo solo acá en Santiago pero cuando viajo a mi ciudad y estoy con ellos, si se compatibiliza.”*

GIAN CARLO: *“Si, ya que puedo hacer las tareas domésticas mientras trabajo”*

YENDELIN: *“Si, ya que mientras estoy trabajando mi pareja hace otra cosa, además él también es ingeniero y me puede ayudar en algunos casos de mi trabajo...”*

PABLO: *“Claro que si”*

MARCELA: *“Totalmente, mientras trabajo voy ordenando la casa o preparo mi almuerzo.”*

RONALD: *“vivo solo, pero trabajar desde la casa me permite realizar labores domésticas como el aseo”*

JACK: *“No. Hago el trabajo normalmente. Me quedo solo en una pieza si necesario, como cuando hay más gente en la casa. Mis familiares entienden que estoy trabajando.”*

CHEETHO: *“Pienso que mientras trabajo remotamente, estoy trabajando, no haciendo quehaceres, por lo que solo si mi carga diaria me lo permite ayudo en ellas, pero no son obligaciones mientras trabajo.”*

25- ¿Quién realiza el trabajo doméstico en su casa? Si es usted, ¿cómo lo combina con su jornada laboral?

BARIS: *“Yo mismo estoy realizando todo, dentro de los horarios libres...”*

CESAR: *“Es compartido con mi pareja y lo realizo en los tiempos libres que me deja el trabajo, lo cual depende de cada día.”*

ALEX: *“lo hago antes o después de mi jornada laboral, lo que es limpieza hago una limpieza profunda el día sábado en la mañana.”*

DAVID: *“Tenemos una asesora del hogar.”*

GIAN CARLO: *“Tengo horarios establecidos para realizar mi trabajo, así como horarios para realizar las actividades domésticas”*

YENDELIN: *“Ah!, esto lo comparto con mi pareja, me explico... si yo estoy de la casa y el no, cada vez que tengo tiempo voy avanzando en las cosas domésticas y viceversa. En caso de que los dos estemos en casa el que va pudiendo va haciendo cosas, no tenemos roles determinados, la única ley es, el que puede lo hace.”*

PABLO: *“Mi esposa o la empleada.”*

MARCELA: *“Pago para que una persona venga una vez por semana pero de todas maneras me gusta tener todo siempre limpio. A veces me levanto para tomar agua y lavo unos platos por ejemplo. Son trabajos pequeños que no afectan mi trabajo aunque generalmente estoy sentada frente a mi escritorio trabajando.”*

RONALD: *“Yo lo realizo, me es más fácil hacerlo si trabajo desde casa, es más difícil llegar a las 22 30 y ponerme a hacer aseo”*

JACK: *“Yo y mi esposa, pero siempre fuera de la jornada laboral (de ambos).”*

CHEETHO: *“Solo se hacen los quehaceres cuando ya deje de trabajar por el día o cuando pueda darme un tiempo para ello sin entorpecer mi trabajo. El trabajo doméstico lo realizo junto a mi esposa, no me gusta ella haga todo sola.”*

26- ¿Ha tenido alguna experiencia conflictiva, trabajando desde casa?

BARIS: *“Corte eléctrico o problemas con la comunicación, porque la infraestructura es diferente.”*

CESAR: *“No”*

ALEX: *“Cuando he tenido problemas de conexión con el sistema, y he tenido que buscar alternativas para poder contestar al cliente, lo que baja la productividad y la velocidad de respuesta.”*

DAVID: *“Grave no, pero si con algunos temas puntuales... como perdida de internet, eso es complicado...”*

GIAN CARLO: *“Si al principio cuando no se comprendía que estar en la casa no implica que no esté trabajando”*

YENDELIN: *“La verdad ninguna.”*

PABLO: *“No”*

MARCELA: *“Si pero proporcionada por algún cliente o alguien desde la propia empresa.”*

RONALD: *“No”*

JACK: *“No”*

CHEETHO: *“En una ocasión estaba enfermo, con problemas del habla y me toco atender a un cliente muy complicado por teléfono, con quien estuve horas*

peleando para que me entendiera.

Otras situaciones comunes, son cuando me contactan cuando estoy en el trayecto a la oficina o hacia mi casa, ya que me implica atender el llamado, usualmente en otro idioma, en plena calle con la mirada y atención de todos, además del ruido entorno correspondiente.”

27- ¿Cómo cree que lo ven los demás cuando menciona que trabaja desde casa?

BARIS: *“Creen que no estoy trabajando y solo haciendo pereza.”*

CESAR: *“Hay distintos comentarios, a algunos les gusta, a otros no”*

ALEX: *“La mayoría de la gente que no trabaja desde la casa lo ve como si uno fuera flojo, o que es una panacea, pero no se dan cuenta que muchas veces uno termina perdiendo cierta privacidad y tiempo personal.”*

DAVID: *“En mi grupo de amigos siempre es motivo de “envidia” o bien burlas, pero es algo diferente para la cultura Chilena.”*

GIAN CARLO: *“Que eres un trabajador independiente”*

YENDELIN: *“El resto de la gente por lo general lo envidia, siempre me dicen, ojala pudiera trabajar desde mi cama.”*

PABLO: *“No sabría decir.”*

MARCELA: *“De una manera bien... pero porque este es un trabajo de 'call center', nadie podría verlo bien.”*

RONALD: *“Me envidian”*

JACK: *“No sé y no me interesa. Mi vida es mi vida, no de los demás.”*

CHEETHO: *“Como un flojo que se aprovecha de no hacer nada. Es difícil hacer entender que realmente se trabaja...solo mis más cercanos lo saben y me ven como cualquier otro trabajador.”*

28- ¿Puede mencionar usted algún factor de estrés que lo afecte actualmente?

BARIS: *“La rutina del trabajo que tengo que hacer siempre lo mismo”*

CESAR: *“Muchos trámites que hacer en poco tiempo.”*

ALEX: *“La falta de espacio, me gustaría poder tener una habitación dedicada solo para el estudio y el trabajo remoto, pero mi depto. Es muy pequeño para eso.”*

DAVID: *“El querer tener todo cerca trabajo familia me estresa, mi situación actual me tensiona por lo mismo, y en algunos casos los clientes “flojos” o bien que no cooperan con el trabajo.”*

GIAN CARLO: *“Determinar si habrá ascensos para el área donde me desenvuelvo”*

YENDELIN: *“Si, muchos, pero lejos el que más me afecta es que siento que en mi trabajo las diferencias en los sueldos son grandes, estandarizando que la mayoría hacemos el mismo trabajo.”*

PABLO: *“Monetario solamente, siempre busco la manera de poder generar más recursos para mi familia.”*

MARCELA: *“Las constantes llamadas por teléfono, todos quieren meterse en el trabajo de uno y no permiten que las cosas fluyan...gente que no conoces te envían correos tratando de controlar cada paso que se da...”*

RONALD: *“Problemas económicos producto del no reajuste de mi salario”*

JACK: *“Si, un poco cansado por tener solamente cortos períodos de vacaciones*

por varios años...pero por un tema personal, no por la empresa...en mi caso, fuera de la jornada laboral, los deportes extremos me ayudan a mantener el estrés a un nivel bajo.”

CHEETHO: *“Las deudas y los trabajos atrasados del trabajo... a diario los recuerdo, los replanteo, trato de darles solución y me esfuerzo por mejorar las cosas, pero su presencia me estresa!”*

29- ¿Espera mantener este estilo de trabajo (teletrabajo) en un futuro?

BARIS: *“No creo”*

CESAR: *“Siempre y cuando me acomode.”*

ALEX: *“Si”*

DAVID: *“Aun lo estoy evaluando.”*

GIAN CARLO: *“Si, es muy cómodo”*

YENDELIN: *“Sería ideal, así podría ser mama y trabajar a la vez, ya que considero complicado ir a la oficina y tener niños pequeños.”*

PABLO: *“No me incomodaría, y además me encanta lo que hago y es lo que quise hacer siempre.”*

MARCELA: *“Teletrabajo, si, si es posible pero haciendo alguna otra labor.”*

RONALD: *“Si”*

JACK: *“Si veo que puedo seguir creciendo laboralmente, sí.”*

CHEETHO: *“Absolutamente, es un gran plus que debería estar regido como una opción.”*

30- ¿Cree usted que es adecuado el espacio físico en donde realiza sus funciones?

BARIS: *“No tengo problemas.”*

CESAR: *“Si”*

ALEX: *“No”*

DAVID: *“En estos momentos sí, pero cuando este en mi nueva casa tendré que ver cómo será”*

GIAN CARLO: *“Si, es muy importante que uno posea un espacio adecuado de trabajo con todos los elementos necesarios para desarrollarlo”*

YENDELIN: *“No, no tengo definido un espacio por ahora pero pronto lo tendré.”*

PABLO: *“Si”*

MARCELA: *“Si, compré un escritorio y tengo una pieza especialmente para esto. Tengo una buena silla que me permite trabajar cómodamente.”*

RONALD: *“No, creo que voy a tener que comprarme una estación de trabajo ergonómica”*

JACK: *“Si”*

CHEETHO: *“No están bajo ninguna norma, pero aun así me resulta muy cómodo”*

31- ¿Que métodos utiliza usted para mantenerse calmo, atento y relajado en el lugar que usa en su hogar?

BARIS: *“Tomando te o fumando durante el trabajo”*

CESAR: *“Escuchar música.”*

ALEX: *“Trato de alejarme en la medida de lo posible de mi familia, y mantener los*

misimos horarios de almuerzo y cena que cuando estoy en la oficina.”

DAVID: *“Caminar por el patio, salir de la casa, jugar o conversar con mis hijas.”*

GIAN CARLO: *“Tengo los elementos necesarios de trabajo, más elementos de relajación y distracción... música, masajeadores, elementos de ejercicios...”*

YENDELIN: *“No sé, nunca me había hecho esta pregunta, supongo que el hecho de estar en mi casa me hace estar atento y relajado.”*

PABLO: *“Mi hogar al igual que mi trabajo son lugares de calma y alejados del estrés de la vida cotidiana como locomoción ruidosa , ruidos de medio ambiente como construcciones u otros que puedan causar complicaciones acústicas, eso sí sería estresante ...”*

MARCELA: *“Antes salía a la terraza a putear...ahora intento evitar las posturas rígidas o si empiezo a hacer mi bruxismo utilizo mi bucal. Cuando detecto que comienzo a ponerme tensa me relajo lo que me permite tener una mejor conciencia de mi además de evitar a llegar mucho más lejos con esto.”*

RONALD: *“Escucho música”*

JACK: *“Los mismos de cuando estoy en la oficina...saber lo que voy hacer después de mi turno... durante el trabajo, trato de hacer el trabajo y resolver todos los problemas para que pueda ir tranquilo hacer otra actividad después.”*

CHEETHO: *“Desconectarme, eso libera mis tensiones. Para lograr esto, veo televisión, juego videojuegos o simplemente tomo una siesta.”*

32- ¿Cómo maneja los distractores en el entorno del hogar?

BARIS: *“Concentrándome el trabajo y escuchando música.”*

CESAR: *“No tengo muchas distracciones, por lo general me concentro cuando tengo trabajo.”*

ALEX: *“Trato en lo posible de no tomarlos en cuenta, pero si es algo que realmente necesita atención, trato de solucionarlo lo antes posible.”*

DAVID: *“Trato de cerrar la puerta o bien pedir silencio cuando lo necesito.”*

GIAN CARLO: *“Trato de no tener los mismos en mi espacio de trabajo, solo mantengo los distractores que sé que puedo manejar”*

YENDELIN: *“Evitándolos.”*

PABLO: *“Sonara feo pero en casa las reglas y espacios están bien definidos como para que todos tengan su espacio y realicen sus tareas, sean cuales sean, de manera acogedora.”*

MARCELA: *“Las ignoro, soy buena para eso.”*

RONALD: *“Concentrándome”*

JACK: *“No tengo problema con esto. Generalmente no hay. Pero si hay, me encierro en una pieza para poder trabajar”*

CHEETHO: *“Imposible, distractores hay en todos lados, solo la experiencia te permite mantener el enfoque o re-enfocarse luego de que ya apareció la distracción.”*

33- Ya que trabaja usted en una empresa de servicios, ¿quién le indica como relacionarse con los clientes a los que trata?

BARIS: *“Los supervisores”*

CESAR: *“Se han dado clases de cómo tratar con clientes, sin embargo, no existen*

frases preestablecidas, por lo que uno es quien determina cómo se relaciona con los clientes.”

ALEX: “Tenemos entrenamiento relacionado con esto”

DAVID: “Nadie, es algo que muchas veces se asume, y la verdad es un skill que deberían ayudar a desarrollar.”

GIAN CARLO: “No trabajo directamente con clientes, trabajo con otros equipos de mi unidad de negocios”

YENDELIN: “El portal que utilizamos (entrenamiento), de repente puede ser por teléfono y otras por correo”

PABLO: “Siempre he tenido una manera de ver las cosas.... para realizar la labor que tenemos hay que tener vocación para el servicio , o sea, hay que querer el poder ayudar a otro , teniendo eso claro y fijo el resto no importa , me encanta ayudar y resolver situaciones lo cual me hizo el desempeñarme en este trabajo algo muy fácil.”

MARCELA: “Nadie. Nos han entregado algunos cursos de capacitación pero lo que yo hago es por instinto. Leí algunos libros que simplemente vinieron a confirmar que lo que hago está bien. Uno siempre ha sido clientes, por lo tanto, sabe lo que no nos gusta y lo que sí.”

RONALD: “Mi manager”

JACK: “No hay una política muy cerrada cuanto a esto. La empresa nos da una cierta libertad. El foco principal es proveer un buen servicio y mantener el cliente satisfecho.”

CHEETHO: “Curiosamente nadie lo hace, dado mi perfil califique para este trabajo y como me gusta mis resultados hablan por sí solos, por lo que nadie me ha dicho

que debería cambiar o como debería haberlo hecho en primer lugar.”

34- ¿Cree que maneja a cabalidad el trato, relación y exigencias por parte del cliente? ¿Si hay algún conflicto, lo maneja o escala la conflictiva? ¿Cómo, a quien y en qué momento?

BARIS: “Yo mismo estoy resolviendo los conflictos con clientes cuando alguien no está dispuesto de resolverlo”

CESAR: “Todos los clientes son distintos, así como también lo son las situaciones. Por lo que cada cliente/situación se trabaja de acuerdo a los antecedentes que presenta cada uno.”

ALEX: “Veo a través de las herramientas que tenemos disponibles quien es la persona adecuada a quien escalar y la contacto por IM primero y luego por email.”

DAVID: “Si bien es por el temperamento que tengo, me ayuda a buscar soluciones más que conflictos pero hay veces que a uno lo sobrepasa y en esos casos se escalan, a mi jefe o bien al área que corresponda... pero manejarlo a cabalidad no.”

GIAN CARLO: “El manejo de clientes no lo realizo directamente aunque apoyo a otros equipos que si lo hacen, los conflictos se escalan a mi jefe directo o al departamento de recursos humanos”

YENDELIN: “La verdad no, aun me cuesta lidiar con clientes, mi capacidad de ser empática no está muy desarrollada...cuando la situación se pone conflictiva no pesco mucho o lo escalo altiro con mi manager para que el maneje la situación.”

PABLO: “Creo que sí, siempre hay espacio para mejoras digo yo... prefiero resolver esos temas personalmente, pero si la ocasión lo amerita, solicito

asistencia de jefes o colegas, pero siempre manteniendo el control o integrando el cliente al caso.”

MARCELA: “Generalmente manejo bien el trato con los clientes aunque sean conflictivos. Tengo distintas técnicas que utilizo dependiendo de la situación y cliente. Si hablan mal o duros conmigo, respondo de la misma manera para que no vean debilidad....si hablan demasiado rápido (estresados), yo hablo lento para no entrar en su ritmo y poder bajarlos. Si un cliente no comprende o no quiere comprender lo que le indico, entonces, solicito ayuda a mi manager para que repita exactamente lo mismo...si existe un caso que no conozco la solución... le indico al cliente esto rápidamente, pero también comento que consultaré a los ingenieros expertos...Antes me estresaba mucho con esto pero aprendí la frase: parte del trabajo es no saber, pero también es conseguir esa respuesta”

RONALD: “Si, ambas, mi manager siempre que sea necesario, él es muy accesible y tiene buena disposición”

JACK: “Lo manejo. Creo que nunca necesité escalar por conflicto...cuando aparece alguna situación que hay algún conflicto, primero escucho el cliente, muestro que haré todo lo posible para ayudarlo y presento las opciones. Siempre me resultó. Si no resulta algún día, conversaré con mi manager.”

CHEETHO: “La empatía es clave, hacerle ver al otro que uno entiende el problema y que lo estoy trabajando como si fuese mi problema, deja una huella que te dice que tan bien lo haces.

Por esto, estoy bastante conforme con la respuesta que he tenido por parte de clientes, mis pares, mi jefe y mis empleados, por lo que sí creo es dar un servicio de calidad y administro el problema de manera oportuna.”