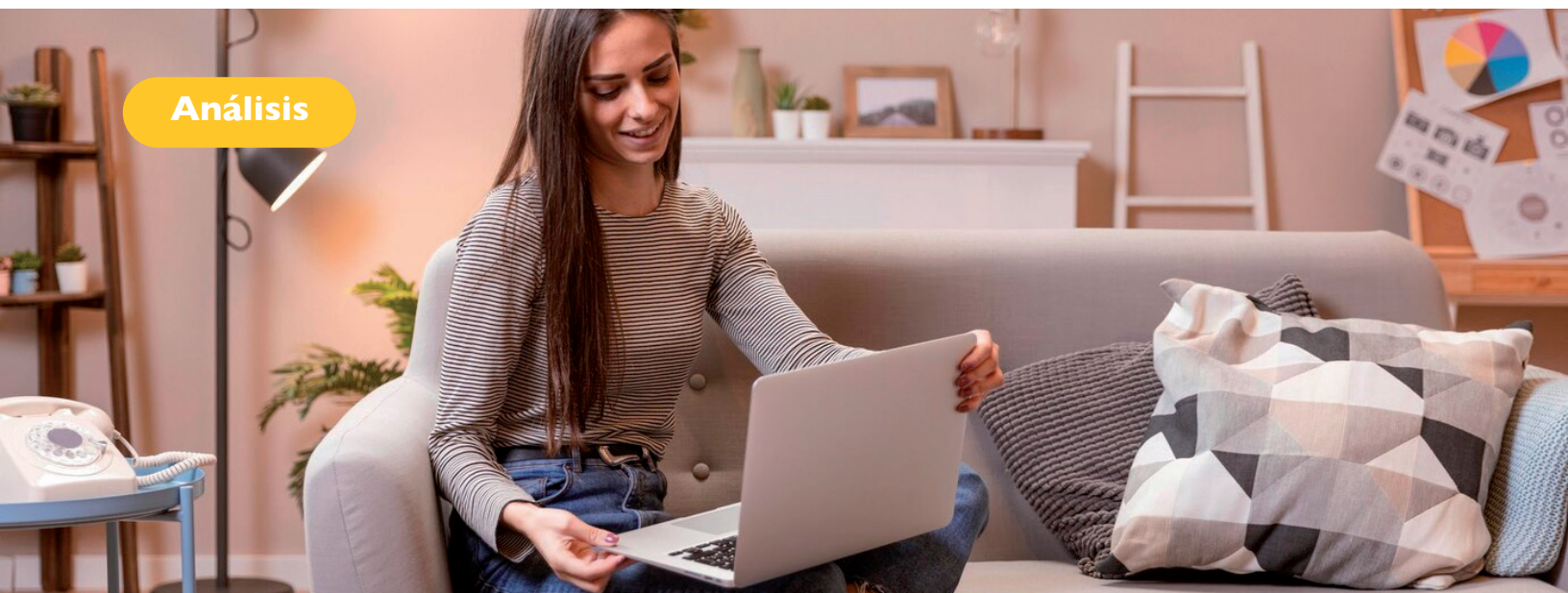


Análisis



Percepción de la calidad de vida de mujeres que ejercen teletrabajo administrativo

Perception of the quality of life of women in administrative remote work

DOI: <https://doi.org/10.51378/reuca.vi18.8413>

Fecha de recibido: 5 de abril 2024

Fecha de aceptado: 11 de junio 2024

Diana Alexandra Aguilar Guirola

Investigadora independiente

alexa7126@gmail.com

ORCID: 0009-0009-9297-3785

El Salvador.

Sandra Gabriela Bonilla Balcaceres

Investigadora independiente

gabrielabalcaceres7@gmail.com

ORCID: 0009-0002-5586-7982

El Salvador

Raquel Andrea Castillo Rivas

Investigadora independiente

raquelc440@gmail.com

ORCID: 0009-0009-8116-7446

El Salvador



Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo conocer la percepción de calidad de vida laboral en mujeres que realizan teletrabajo administrativo, en microempresas de subcontratación. Con una metodología cualitativa y enfoque fenomenológico, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas a 12 mujeres que cumplían con las características del objeto de estudio. Las preguntas de las entrevistas se centraron en tres categorías de interés: calidad de vida laboral, factores sociodemográficos que influyen en la calidad de vida y características psicoafectivas alrededor de la calidad de vida laboral. Las entrevistas fueron transcritas y codificadas en matrices que sustentaron la conceptualización de las experiencias compartidas por las mujeres participantes en cuanto a las tres categorías de interés, y permitieron identificar categorías emergentes en sus discursos. Se encontró que las mujeres interpretan de diversas formas la calidad de vida laboral. Además, observó cómo el teletrabajo es funcional con su construcción social del rol de las mujeres en el trabajo, pues refuerza la asignación social del cuidado y las responsabilidades domésticas. Estas asignaciones están fuertemente internalizadas en las participantes, pues no son cuestionadas, sino asumidas. Las experiencias compartidas por las mujeres entrevistadas evidencian una actitud positiva y una alta motivación hacia el trabajo, así como voluntariedad y productividad laboral. Sin embargo, también se aprecia una falta de reconocimiento de sus derechos en cuanto al uso y respeto de su tiempo personal, social y laboral, y oportunidades de crecimiento. Esta investigación resalta la importancia de entender e interpretar las distintas perspectivas para mejorar las condiciones laborales y la satisfacción en este contexto específico.

Palabras clave: teletrabajo administrativo, mujeres, calidad de vida laboral

Abstract

The main objective of the present study was to examine the perception of quality of work life among women engaged in administrative telecommuting in subcontracting microenterprises. Using a qualitative methodology and phenomenological approach, semi-structured interviews were conducted with 12 women who met the study's criteria. The interview questions focused on three categories of interest: quality of work life, sociodemographic factors influencing quality of life, and psycho-affective characteristics surrounding quality of work life. The interviews were transcribed and coded into matrices that supported the conceptualization of the experiences shared by the participating women regarding the three categories of interest, and allowed for the identification of emerging categories in their discourses. It was found that women interpret quality of work life in various ways. It was observed how telecommuting aligns with their social construction of women's roles, reinforcing the social assignment of caregiving tasks and domestic responsibilities. These assignments are deeply internalized by the participants, as they are not questioned but assumed as part of being a working woman. The experiences shared by the interviewed women demonstrate a positive attitude and high motivation towards work, as well as voluntariness and productivity. However, there is also a lack of recognition of their rights regarding the use and respect of their personal, social, and work time, and opportunities for growth. This research highlights the importance of understanding and interpreting different perspectives to improve working conditions and satisfaction in this specific context.

Keywords: administrative remote work, women, quality of working life.

Introducción

La emergencia ocasionada por la pandemia de COVID-19 obligó a las personas, familias, comunidades, organizaciones y países a efectuar cambios drásticos en sus estilos de vida y hábitos cotidianos. En el sector laboral, el teletrabajo emergió como una solución para mantener la operatividad laboral durante las restricciones sanitarias, con una tasa del 14.6% en El Salvador (Delaporte & Peña, citado por Erazo, 2020). Las mujeres representan el 15.8% de la fuerza laboral en teletrabajo en El Salvador, lo que reflejó su necesidad de equilibrar responsabilidades laborales y familiares (Erazo, 2020). Así, en muchos hogares salvadoreños, el teletrabajo ubicó la vida profesional y personal en un solo espacio: el hogar, lo que para muchos hogares se pudo haber vivido como una conciliación de los tiempos, necesidades individuales y familiares, en otras familias y personas esta reubicación del trabajo planteó desafíos que impactan la salud mental y gestión del tiempo (Castellanos et al., 2014). Considerando que el teletrabajo se ha mantenido en varias empresas, a pesar del fin de la emergencia sanitaria (OMS, 2022), es importante estudiar el impacto que esta forma de trabajo está teniendo para las mujeres salvadoreñas que laboran en esta modalidad. Por ello, es de interés en esta investigación comprender cómo estas mujeres perciben su calidad de vida laboral y los impactos que el teletrabajo tiene en su cotidianidad.

Teletrabajo

El teletrabajo, como práctica laboral remota, ha proliferado especialmente durante la pandemia del COVID-19. Por un lado, el auge del teletrabajo se debe al desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) (Gentilin, 2020). Las TIC han facilitado la comunicación y el intercambio de información entre los trabajadores y sus empleadores (Parra & Barreto, 2020). No obstante, su uso ha implicado la necesidad de capacitación continua para los teletrabajadores y la implementación de medidas de seguridad informática por parte de las empresas. Son varias las empresas y trabajadores salvadoreños que han sabido afrontar oportunamente estos desafíos, de cara a dar respuesta a las necesidades laborales para así seguir en operaciones con los requerimientos

necesarios para hacer que funcione el teletrabajo (Gohoungodji, N'Dri & Matos, 2023). Sin embargo, esta transición hacia el teletrabajo también ha planteado otro tipo de desafíos, como la necesidad de establecer claramente las condiciones laborales y garantizar los derechos de los trabajadores. En El Salvador, la Asamblea Legislativa aprobó una ley de teletrabajo el 20 de marzo de 2020 debido a la pandemia de COVID-19, siendo el MTPS (Ministerio de trabajo y previsión social) (2022), el encargado de darle seguimiento a dicha ley. El ministerio confirmó que se le otorgó la responsabilidad de regular y monitorear el cumplimiento de la ley, para garantizar que esta modalidad dinamice la actividad económica y genere empleos.

La ley de teletrabajo, según el MTPS (2022) indica que se determinan las modalidades actuales de teletrabajo, dependiendo de dónde se desarrollan dichas labores (Art.4 inciso I) y el horario de la jornada laboral (Art.4 inciso II). Asimismo, esta ley determina su forma de aplicación tanto para el sector público como para el privado con el objetivo de proteger los derechos de los trabajadores, decretar obligaciones y prohibiciones para los empleadores y trabajadores, garantizando así igualdad de trato y jornadas laborales justas.

Esta ley llegó a establecer normas para una adecuada comunicación entre empleadores y trabajadores, así como también lineamientos básicos para proteger al trabajador de prácticas abusivas por parte del empleador. Dicha ley se prorrogó para que siguiera vigente hasta diciembre de 2023 (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2022). Al momento de la entrega de esta investigación, se desconoce el estado de vigencia de dicha ley. La falta de transparencia sobre el estado actual de la legislación o su revisión podría provocar una violación de los derechos de los ciudadanos salvadoreños que trabajan desde casa. Este vacío legal podría tener repercusiones especialmente negativas para las mujeres que trabajan de forma remota, ya que no se reconoce legalmente el trabajo de cuidado que realizan sin recibir remuneración.

Mujeres y Teletrabajo

Desde épocas antiguas, las mujeres han sido designadas a roles tradicionales en tareas domésticas y de cuidado, lo que inexorablemente las ha ubicado en el hogar y

en condiciones de dependencia económica y sumisión (Zambrano & Zambrano, 2014). Aunque en la última década las mujeres han ido ocupando progresivamente más puestos en el mercado laboral remunerado, su vinculación con las responsabilidades domésticas no ha sufrido cambios. Por lo tanto, las mujeres trabajadoras enfrentan la carga de una doble jornada, equilibrando el trabajo remunerado con las responsabilidades domésticas (Montaño, 2008).

Este equilibrio entre lo laboral y lo doméstico refleja una distribución desigual del trabajo y una inserción diferenciada en el ámbito remunerado, lo que se traduce en una doble desventaja para las mujeres (Marín et al., 2015). Esta doble carga y desventaja laboral evidencia la complejidad de los roles de género en el trabajo y su impacto en la calidad de vida de las mujeres en distintos ámbitos (Benavides et al., 2021).

Calidad de Vida Laboral

La calidad de vida laboral, definida por la OMS, abarca diversos aspectos que influyen en la percepción individual sobre su posición en la vida, incluyendo factores físicos, psicológicos y ambientales (OMS, 2012). Entre estos aspectos, el estrés juega un papel significativo, especialmente para las mujeres que tienden a ocupar empleos informales con menor seguridad social, lo que afecta su calidad de vida y su seguridad económica futura (Leka et al., 2004).

El concepto de calidad de vida laboral ha evolucionado desde la década de los 70, abarcando aspectos como la compensación justa, el desarrollo de habilidades, la valoración personal del trabajo, el impacto del trabajo en la vida personal y la seguridad y salud en el ambiente laboral (Walton, 1973; Guest, 1979; González, Peiró, & Bravo, 1996). Estos aspectos han contribuido a transformar las condiciones laborales desfavorables y han beneficiado tanto a los trabajadores como a las empresas, mejorando su calidad de vida y, en consecuencia, la eficiencia y productividad de las organizaciones (Sousa et al., 2021). Lamentablemente, durante la pandemia por COVID-19, estas condiciones que favorecen la calidad de vida laboral se vieron erosionadas, especialmente para las mujeres salvadoreñas, quienes durante este período profundizaron la histórica brecha laboral y salarial, así

como su exclusión financiera. De acuerdo a ONU Mujeres, las mujeres salvadoreñas tienen una mayor participación en el sector informal y ocupan predominantemente trabajos de baja productividad, llevando de la mano el trabajo no remunerado de carácter doméstico (ONU, s.f). Frente a estas condiciones, es muy probable que la calidad de vida laboral de este grupo de mujeres sea frágil. Esta misma realidad plantea la interrogante sobre cómo será la calidad de vida laboral de las mujeres salvadoreñas que trabajan en el sector formal y tienen trabajos administrativos. ¿Estará este último grupo de mujeres exento de los desafíos que impone la doble carga laboral? ¿Es posible que el teletrabajo promueva una mejor calidad de vida para las mujeres?

Justificación

El estudio se centra en la calidad de vida laboral de las mujeres salvadoreñas que trabajan en microempresas de subcontratación y ejercen el teletrabajo en San Salvador, El Salvador. Aunque el teletrabajo puede ser una necesidad para muchas mujeres debido a las responsabilidades en el hogar, su implementación enfrenta una falta de regulación completa según la ley de teletrabajo en el país, lo que destaca la necesidad de un seguimiento más riguroso y una actualización para garantizar el respaldo adecuado para los colaboradores y empresas que ejercen teletrabajo (Modak et al, 2019; Craig, Lacity & Willcocks, 2015). Esta investigación también analiza cómo la gestión de responsabilidades familiares, el manejo del estrés y la implementación de estrategias para cuidar la salud mental pueden influir en la percepción de calidad de vida laboral en este contexto específico, con el objetivo de proporcionar conocimientos valiosos para mejorar las políticas y regulaciones laborales en El Salvador (Bhatti et al., 2017).

El objetivo general de la investigación es conocer la percepción de calidad de vida de las mujeres que ejercen teletrabajo administrativo en microempresas de subcontratación. A nivel específico, este estudio buscó (a) conocer la calidad de vida de las mujeres que ejercen teletrabajo administrativo, (b) caracterizar los factores sociodemográficos que influyen en la calidad de vida de estas mujeres, y (c) identificar las características psicoafectivas que afectan su calidad de vida.

La pregunta de investigación que orientó este estudio es ¿cómo perciben su calidad de vida las mujeres que ejercen teletrabajo administrativo en microempresas de subcontratación? Las categorías de interés son: *calidad de vida laboral*, que se entiende por una serie de características que engloban aspectos como la retribución económica, el horario de trabajo, el ambiente laboral, los beneficios que se reciben, las relaciones interpersonales, las experiencias dentro del empleo, entre otros (González, Peiró, & Bravo, 1996); factores sociodemográficos, que hacen referencia a todas las variables que nos proporcionan información para entender cómo son las mujeres dentro de la sociedad. Estos factores son de gran importancia, ya que nos ayudan a entender cómo la gente se comporta, cuáles son sus necesidades y qué está pasando en diferentes grupos de personas, y las características psicoafectivas que influyen en la percepción de calidad de vida, estas entienden las cualidades, aspectos o rasgos vinculados con las emociones y psicología de las personas (Melamed, 2016).

Las unidades de análisis para los factores sociodemográficos incluyen: rango de edad, la situación familiar y caracterización socioeconómica; mientras que las unidades de análisis para las características psicoafectivas incluyen estado emocional, el estrés, la satisfacción y la actitud. La investigación buscó identificar los factores facilitadores y obstaculizadores del teletrabajo en cuanto a la calidad de vida, con el objetivo de construir conocimiento sobre el tema para mejorar las políticas y regulaciones laborales en El Salvador.

Esta investigación partió del supuesto que el teletrabajo emerge como un catalizador positivo para mejorar la calidad de vida de las mujeres, ya que les concede un sentido de independencia que supera ampliamente el proporcionado por un entorno laboral presencial. Al adoptar esta modalidad, las mujeres adquieren un control más integral sobre su tiempo, posibilitando una gestión más eficiente y personalizada en relación con sus responsabilidades, tales como el cuidado de hijos, la atención a familiares, las labores domésticas y dedicación al cuidado personal. Este mayor grado de autonomía que otorga el teletrabajo se convierte en un factor clave para potenciar la calidad de vida de las mujeres, al permitirles armonizar de manera más equilibrada las diversas

responsabilidades asumidas desde su rol de mujer. Este supuesto parte de la internalización de responsabilidades y roles que las mujeres han asumido, como parte del proceso de socialización.

Metodología Diseño

La investigación utilizó un enfoque cualitativo fenomenológico, utilizando entrevistas semiestructuradas para explorar la calidad de vida laboral de mujeres salvadoreñas que realizan teletrabajo administrativo en microempresas de subcontratación. El diseño metodológico se fundamenta en la descripción del fenómeno tal como se presenta en la naturaleza (Sampieri, 2018).

Participantes

La muestra principal consistió en 12 mujeres salvadoreñas residentes en el área metropolitana de San Salvador, con empleo remoto en microempresas de subcontratación. Las participantes tenían un rango de edad de 25 a 40 años. La selección se realizó mediante un método de bola de nieve para asegurar diversidad en las experiencias laborales. Las participantes demostraron su voluntariedad para participar en el estudio mediante el consentimiento informado, debido a que este es un estudio de carácter cualitativo, cabe mencionar que el criterio del tamaño de la muestra es la saturación del discurso (Sampieri, 2018).

Instrumento y técnicas

Se diseñó un instrumento de entrevista con 16 preguntas distribuidas en tres categorías: calidad de vida laboral, factores sociodemográficos y características psicoafectivas. El instrumento pasó por un proceso de validación de contenido, a través del método de jueces experto, en el que tres profesionales especialistas del área laboral y metodología cualitativa revisaron el instrumento. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de entrevista semiestructurada para permitir respuestas abiertas y la exploración de aspectos no contemplados inicialmente (ver Tabla 1 la cual se encuentra en los anexos).

Procedimiento

El estudio se llevó a cabo mediante entrevistas individuales, algunas presenciales y otras virtuales, adaptándose a las circunstancias de las participantes. Se garantizó la privacidad y confidencialidad de los datos recopilados, así como el respeto por los derechos de las participantes, incluyendo su derecho a detener la entrevista en cualquier momento.

Consideraciones éticas

Se abordaron las implicaciones éticas de manera integral, promoviendo un ambiente de respeto a la integridad y dignidad, así como el fomento de un ambiente de confianza durante las entrevistas. Se implementó el consentimiento informado y se aseguró la privacidad de las participantes. Las entrevistas se realizaron en lugares seguros y se asignaron códigos para mantener el anonimato durante la traducción y codificación de las mismas.

Plan de análisis

El análisis se basó en un enfoque fenomenológico, con una codificación axial. Esta codificación permitió identificar unidades de análisis (e.g., frases, palabras o ideas expresadas por las participantes) en las entrevistas que alimentaron a las categorías de análisis designadas a priori. Así, se identifica el número de entrevista y la línea de la transcripción seleccionada para el análisis (por ejemplo, E1L1-2 hace referencia a las líneas 1 y 2 en la transcripción de la primera entrevista realizada). Además, a través de esta técnica se identificaron categorías emergentes, no previamente planificadas, pero que tenían una representatividad o significancia en el discurso de las participantes. La codificación, asignación a categorías y definición de categorías emergentes se realizó a través de la revisión triangulada de los datos, donde cada una de las investigadoras validaron el proceso (Sampieri, 2020).

Resultados

Los resultados están organizados en función de las categorías a priori de interés: la calidad laboral, la influencia de factores sociodemográficos y las

características psicoafectivas. Para cada categoría se han seleccionado algunas citas textuales representativas de las percepciones sobre la calidad de vida de las mujeres entrevistadas. Posteriormente, se presentan las categorías emergentes que profundizan desde la percepción de las mujeres entrevistadas otras condiciones de su calidad de vida vinculadas a los ámbitos laborales, familiares, hogareños, emocionales, económicos y de salud mental.

Calidad de Vida Laboral de las Mujeres. Mejoras en la Calidad de Vida Laboral de las Mujeres

Esta subcategoría hace énfasis en lo que consideran las participantes que han sido los beneficios que han recibido al realizar teletrabajo administrativo.

Pues yo creo que el teletrabajo ha impactado mi vida de una manera bastante positiva. Me ha favorecido en el aspecto económico y también en el aspecto de salud mental, porque es menos cansado por la cuestión del tráfico, también me ahorro en transporte y en comida. Entonces, de manera positiva (E07L6-9, 31 de octubre del 2023).

Las participantes consideran que el teletrabajo administrativo ha tenido un impacto positivo en su calidad de vida laboral, permitiéndoles tener más tiempo para actividades personales, familiares y del hogar, además de ahorrar en gastos de transporte y alimentación. También destacan la reducción del estrés relacionado con el tráfico y las llegadas tardías al trabajo.

Calidad de Vida Laboral Desfavorable de las Mujeres

Dicha subcategoría tiene como objetivo presentar las situaciones desfavorables que han tenido las participantes realizando teletrabajo administrativo.

Considero que me toca hacer doble trabajo. O sea, el trabajo de la casa más las actividades laborales. E10L9-10

tal vez no tener el espacio adecuado, por lo general las empresas o los trabajos presenciales le brindan a uno las condiciones para que uno pueda estar

cómodo desarrollando su trabajo. Entonces tal vez en el teletrabajo no pueda ser así (E10L80-83, 19 de noviembre de 2023).

Las participantes señalan como desventajas del teletrabajo administrativo la dificultad de separar físicamente el espacio de trabajo de las tareas domésticas, así como el distanciamiento social debido a la interacción virtual. Aunque podría parecer contradictorio con los beneficios previamente mencionados, aclaran que valoran positivamente la cercanía familiar y la flexibilidad horaria que ofrece el teletrabajo, sin que esto implique asumir una doble jornada de trabajo y tareas del hogar simultáneamente.

Factores Sociodemográficos que Influyen en la Percepción de Calidad de Vida.

Rango de Edad

Sí, para mí sí es algo que afecta -digamos- dependiendo de la edad ya que he trabajado con personas que son un poco mayores y están acostumbrados a que o prefieren que se hagan las cosas de forma presencial por ejemplo reuniones o si se va a hacer alguna discusión prefieren que sea de forma presencial porque incluso algunas personas me han dicho como que de esa forma se desarrolla mejor...yo pienso que ahorita usamos tanto las herramientas digitales como la computadora...si uno hace una alguna reunión siempre tiene a la mano la computadora entonces no es tan necesario que sea físico pero sí la mayoría de personas que están...de edades más avanzadas prefieren hacerlo de forma física (E12L35-43, 13 de noviembre de 2023).

En este apartado se revela que la edad es un factor clave en la adaptabilidad al teletrabajo, con diferencias notables entre distintos grupos etarios. Las participantes mayores observan que las más jóvenes enfrentan dificultades de adaptación, posiblemente debido a la menor capacidad de manejo de la soledad laboral asociada a esta modalidad. Por otro lado, las más jóvenes se adaptan más rápidamente al teletrabajo, gracias a su mayor familiaridad con las herramientas digitales, lo que facilita el ajuste a nuevas formas de trabajo. Además, se identificó que las personas de mayor edad prefieren el trabajo presencial por

valorar más las interacciones físicas, considerándolas más beneficiosas para el desarrollo profesional en comparación con las virtuales.

Situación Familiar (Hijos o Familiares a Cargo)

Sí, algo que yo siempre me he guardado en las entrevistas de trabajo es que, si alguien depende económicamente de mí o qué tipo de relación, prefiero guardármelo honestamente. Tal vez no es lo correcto, pero cuando uno dice que tiene un familiar de la tercera edad, lo asocian con, ah, esta persona va a faltar porque la tiene que llevar a citas médicas, aquí, allá. Entonces, eso también limita bastante las posibilidades. Lo he visto, no siento que sea correcto. Conocí a alguien que le negaron un trabajo por lo mismo (E08L92-98, 13 de noviembre de 2023).

Tal vez tener hijos, bueno yo no tengo hijos, pero sí he visto casos en que se le dificulta un poquito más verdad porque qué tienen que llevar a los hijos a estudiar y tienen que encontrar un horario o una empresa que se ajuste a su rutina, entonces creo que sí es un poco más complicado más que todo el acceso de los hijos (E12L48-51, 13 de noviembre de 2023)

De este modo, se muestra que equilibrar el trabajo con el cuidado de familiares mayores y/o enfermos impone una carga emocional y física significativa, afectando el rendimiento laboral debido a las demandas familiares. Además, se destaca cómo las responsabilidades parentales complican la búsqueda de empleo, ya que se necesita ajustar horarios y encontrar empleadores que permitan compatibilizar con las rutinas familiares. Esto subraya la necesidad de entornos laborales flexibles y comprensivos.

Caracterización Socioeconómica

Yo anteriormente en el otro trabajo no lograba cubrir todas mis necesidades, entonces no he terminado la carrera como tal. Hoy que ya estoy en este trabajo y me he logrado nivelar ya económicamente, sí puedo decir, puedo comenzar a hacer el proceso de graduación, pero antes era impensable (E01L67-71, 10 de noviembre de 2023).

El teletrabajo ha surgido como un fenómeno de gran impacto en la economía actual. Los testimonios recopilados destacan cómo esta modalidad laboral ha beneficiado económicamente a las participantes, brindándoles estabilidad financiera y mejoras evidentes en su vida diaria. Gracias a esta estabilidad, algunas participantes han considerado retomar estudios antes inalcanzables por limitaciones económicas. Además, se resalta también el ahorro asociado al teletrabajo, lo que permite destinar recursos a otras áreas de la vida, y se observa que los empleos remotos con empresas internacionales suelen ofrecer remuneraciones más elevadas que los empleos con empresas nacionales.

Características Psicoafectivas que se Encuentran Alrededor de la Calidad de Vida de las Mujeres. Emocional

Con la subcategoría que se refiere a lo emocional, se comprende cómo las mujeres entrevistadas se sienten o se han sentido emocionalmente, incluyendo sus sentimientos y estados de ánimo realizando teletrabajo.

Creo que ha impactado de forma bastante positiva. Desde que trabajo en casa siento que soy más feliz. No se siente la presión de tener que levantarme tres horas antes, que me tengo que bañarme, tengo que arreglar, tengo que desayunar. A veces no desayunaba, entonces todo eso se reduce (E08L09-12, 13 de noviembre de 2023).

Pues, emocionalmente, quizás afecta un poco en lo de estar solo encerrado, ¿verdad? Sin salir, sin tener contacto con otras personas. Pues, eso puede afectar un poquito, pero a la vez uno puede estar con su familia. Entonces, ambos de las dos cosas, bueno y malo, 50-50 emocionalmente (E09L97-100, 13 de noviembre de 2023).

El teletrabajo ha tenido un impacto emocional positivo en las mujeres que lo ejercen, proporcionándoles mayor control sobre su tiempo y reduciendo preocupaciones emocionales. Sin embargo, durante la pandemia de COVID-19, el teletrabajo obligatorio en sectores administrativos se vio afectado negativamente debido a la incertidumbre y las medidas de cuarentena, lo

que generó desaliento emocional, afectando la salud mental. A pesar de esto, el tiempo extra en casa fortaleció las relaciones familiares, especialmente para madres y esposas, quienes pudieron pasar más tiempo con sus familias, lo cual fue emocionalmente beneficioso para ellas.

Estrés

En esta subcategoría se examina cómo las mujeres perciben su nivel de estrés al realizar teletrabajo mientras gestionan tareas del hogar u otras actividades cotidianas. Se exploran las situaciones dentro del teletrabajo que generan estrés y se compara cómo difiere el nivel de estrés entre el trabajo remoto y el presencial.

Influye de manera positiva. Por lo mismo, o sea, menos estrés de levantarte tres, cuatro horas antes, el tráfico. Yo sé que muchas personas no ven el estrés como una enfermedad, pero por lo menos para mi percepción, el estrés es el nuevo cáncer. El estrés, mientras más estresado estás, eso te va a repercutir en tus nervios, te va a afectar mentalmente, te puede afectar en el corazón, te puede afectar en tantas cosas (E08L152-156, 13 de noviembre de 2023)

Bueno, en una empresa anterior estuve trabajando también un tiempo desde la oficina y luego empezamos a trabajar desde casa por la pandemia, era un trabajo en el que no tuve una buena experiencia, el jefe era demasiado exigente cuando nosotros estábamos en la oficina, él llamaba a reuniones y era un gran estrés estar ahí en la oficina con él y cuando pasamos a la casa él no sentía el control sobre las personas que trabajábamos ahí, él llamaba a horas que no eran laborales, según él era obligación de nosotros quedarnos más tiempo del que debíamos, solamente porque nos estaba dando la oportunidad de estar desde la casa, era exagerado, llegaban las 2 de la mañana y nosotros seguíamos trabajando. En el caso en el que ahora estoy mi jefe sabe nuestros horarios y después de los horarios puede escribirnos, pero no es necesario que nosotros le contestemos en ese momento y tampoco nos llama a modo de despertarnos (E12L131-152, 13 de noviembre de 2023)

La percepción del estrés entre las mujeres que realizan teletrabajo puede variar según los testimonios de las participantes. Algunas experimentan niveles de estrés más bajos al trabajar desde casa, beneficiándose de la ausencia de tráfico, la comodidad del hogar y un mejor ciclo de sueño. Por otro lado, durante la pandemia de COVID-19, el teletrabajo obligatorio trajo consigo nuevas tensiones, como la supervisión constante por parte de los superiores y la dificultad para separar las responsabilidades laborales y domésticas, lo que aumentó los niveles de estrés.

Satisfacción

En esta subcategoría de satisfacción se indagó sobre la percepción de las participantes en cuanto a qué características debe tener un trabajo para considerarlo satisfactorio o que provea una calidad de vida laboral satisfactoria, así como las características perciben que tienen las mujeres que se sienten satisfechas realizando teletrabajo.

Nosotros tenemos prestaciones de ley de hecho la empresa si tiene un contrato con la persona que por decirlo así nos está pagando pero ella sí maneja todo eso de las prestaciones de ley además de esto, también tenemos un seguro médico que también está a nuestra disposición y tenemos otro tipo de beneficios como por ejemplo que pagan la mitad del internet de la casa y pues a veces también tenemos un presupuesto por si en dado caso porque a veces se va a la oficina no es de todos los días pero es como se va una vez a la semana o una vez cada dos semanas (E06L130-136, 26 de octubre de 2023).

Yo creo que las mujeres que se sienten satisfechas realizando teletrabajo son personas que priorizan la comodidad. Siento que son personas jóvenes. Personas independientes porque una persona que le cuesta hacer su trabajo a veces se siente mejor en la oficina sabiendo que tiene a alguien más accesible para preguntar. Yo siento que son personas más independientes que están satisfechas con este tipo de trabajo (E07L112-116, 31 de octubre de 2023).

Las respuestas de las participantes revelan que la satisfacción laboral y las características asociadas a las mujeres satisfechas con su trabajo varían según las necesidades individuales. Estas necesidades incluyen oportunidades de crecimiento, vacaciones remuneradas, prestaciones legales, seguro médico, apoyo para el teletrabajo, viáticos para trabajo presencial y la posibilidad de trabajar desde casa. Las mujeres que se sienten satisfechas con el teletrabajo son aquellas que son económicamente independientes y disfrutan de la autonomía laboral.

Actitudinal

Para la subcategoría que se refiere como actitudinal, se tuvo como propósito comprender cómo el realizar teletrabajo impacta en la motivación y productividad de las participantes, asimismo qué tipo de actitudes toman en base a sus niveles de productividad y motivación con respecto al trabajo que realizan.

Excelente porque en mi caso yo siento que soy más productiva en el teletrabajo porque a pesar de que uno está en la casa uno puede hacer sus pausas de diez minutos y esas pausas son recargables, ayuda a enfocarse, a mí me encanta pues como le comentaba hacer el teletrabajo poner música no hay nadie que lo moleste, no hay nadie que lo distraiga, bueno en mi caso porque no tengo hijos (E06L171-176, 26 de octubre de 2023).

Las participantes destacan que el teletrabajo aumenta la motivación y la productividad al permitir pausas para recargar energías, eliminar distracciones y proporcionar tranquilidad al no tener que desplazarse a la oficina. Estos ejemplos reflejan cómo trabajar desde casa ha contribuido a mantener una actitud positiva al desempeñar sus tareas laborales, al ofrecer comodidad y autonomía sin supervisión constante.

Categorías Emergentes

Estas categorías las constituyen temas que directamente están relacionados con la calidad de vida o que fueron frecuentemente mencionadas por las mujeres entrevistadas.

Desafíos Realizando Teletrabajo

En esta categoría se expresan las situaciones que han tenido que enfrentar las participantes ante el ejercer teletrabajo administrativo.

Yo siento que estando desde casa, como que no respetas el de 9 a 5, por decirte algo, sino que vos seguís trabajando, o por lo menos en mi caso, seguía trabajando después de las cinco, cuando tal vez ya no tenía que haber estado trabajando, pero era por lo mismo de que no me organizaba bien o seguía haciendo cosas de la casa, por ejemplo, tal vez ya al final de la tarde, que ya me quedaban cosas como qué menos importantes, o para otro, como un futuro más a mediano plazo, eso me lo quedaba haciendo ya después de las cinco, todavía cenaba y después todavía seguía trabajando (E04L38-44, 03 de noviembre de 2023).

Las participantes mencionan que los principales desafíos del teletrabajo administrativo incluyen mantener la disciplina para gestionar tanto las responsabilidades laborales como las tareas domésticas en los horarios correspondientes. Es evidente que no hay una separación de los roles laborales.

Organización del Tiempo Ejerciendo Teletrabajo

Hace énfasis en la opinión que tienen las participantes en relación a cómo organizan su tiempo realizando las distintas tareas del hogar, personal o laboral.

Para empezar, no tenía como una oficina marcada. O sea, no tenía un espacio que entonces vos dijeras como vaya, esta es la oficina, digámoslo así, y ya, aquí para afuera es la casa. Entonces yo trabajaba en el comedor y a la parte tengo la cocina, entonces yo veía platos sucios y me levantaba a lavar, o sea, no sé, una cosa así o estaba como haciendo algo de la oficina y de repente era como, ay, me voy a poner a lavar la ropa, y ya me iba a meter la ropa lavadora. Y después, como que siento que llegó un momento en que no podía controlar eso, pero cuando me di cuenta de que no estaba siendo productiva porque me quedaba haciendo las cosas de la casa en lugar de la oficina, sí ya busqué como tener un Schedule, entonces también organizar cómo las cosas que

tenía que hacer ese día de lo más importante, a tal vez a lo menos importante, a lo más urgente, a lo menos urgente, y ya se acababa lo más urgente el primer día, después me quedaba haciendo cosas de la casa (E04L21-32, 03 de noviembre de 2023)

En esta categoría manifiestan como el organizar su tiempo ha sido un factor importante para el desempeño del trabajo y de las tareas del hogar, y que al no ser así podría ocasionar una mezcla entre ambos y por ende no cumplir con las demandas de su trabajo.

La información presentada en los resultados revela que el teletrabajo se ha convertido en una necesidad más que un beneficio para la mayoría de las mujeres participantes. Les permite equilibrar trabajo, tareas domésticas, tiempo personal y dinámicas familiares. Aunque muchas expresan satisfacción y perciben mejora en su calidad de vida, también reconocen que la combinación de trabajo y hogar genera una doble carga, lo que contradice los discursos positivos.

Discusión

Los resultados de esta investigación reflejan que no existe una definición específica u homogénea de calidad de vida. Las narrativas de las participantes permiten comprender que existen diversas condiciones familiares, individuales y económicas que reflejan una realidad compleja, que construyen motivaciones variadas para realizar teletrabajo. Un factor sociodemográfico evidente que matizó la percepción de calidad de vida y satisfacción fue la edad de las participantes. Así, las mujeres entre 20 y 25 años expresaron apreciar más la flexibilidad para equilibrar estudios o proyectos personales; mientras que las mujeres entre los 28 y 40 años señalaron que priorizan la oportunidad de mantenerse en el hogar, atender a hijos, cuidar a padres y disfrutar de mayor cercanía en la dinámica familiar.

Las percepciones antes mencionadas evidencian que las mujeres siguen enfrentando una desigualdad significativa en relación con las responsabilidades, donde el teletrabajo ha añadido más complejidad a la rutina diaria a diferencia de aligerar la carga (Graham et al., 2021). Se observó en las entrevistas un conflicto entre realizar las labores domésticas al mismo tiempo que se

realiza lo laboral, que se traduce en un agotamiento por las atenciones que demandan las tareas domésticas y el cuidado (sin remuneración), las presiones y atenciones de ejecutar su trabajo administrativo y remunerado. La exposición prolongada al conflicto del uso del tiempo y atención de tareas por naturaleza excluyentes profundizan las desigualdades ya existentes en la sociedad. Esta situación no es ajena a la gran mayoría de mujeres en el mundo, quienes en un 76.2% realizan trabajo doméstico no remunerado, independiente de su situación laboral remunerada (OIT, 2019).

La lectura de las entrevistas realizadas al grupo de mujeres participantes invita a replantear los supuestos con los que inició esta investigación. Inicialmente se suponía que el teletrabajo mejora la calidad de vida al eliminar desafíos del trabajo presencial, como el gasto y el tiempo en transporte, y facilitar la coordinación de responsabilidades domésticas y laborales. Este supuesto general de las investigadoras, aunque sí estuvo presente en la construcción del discurso de las participantes, al ponerle una mirada de género y trabajo, se evidencia una clara naturalización del hogar como un lugar femenino y de la feminización de lo privado. Estas percepciones reflejan lo que se conoce sobre las responsabilidades asumidas y asignadas a las mujeres durante el desarrollo de su socialización.

Las mujeres experimentan tensiones al intentar equilibrar los múltiples roles y la flexibilidad que les brinda el ejercer teletrabajo parecen ofrecer beneficios; sin embargo, la realidad es que intentan mantener balanceadas las responsabilidades domésticas y las áreas laborales sin ser reconocidas de la forma adecuada. Como indican ellas mismas, esto afecta directamente su salud mental y emocional, agregando limitantes como la oportunidad de un desarrollo más profesional, siguiendo con el ciclo de las desigualdades enraizadas en la sociedad (Castellanos et al., 2014). Así, limitar a las mujeres al mundo de lo privado, se les aleja de las ventajas que el plano público puede ofrecer para su desarrollo personal y profesional.

Es importante no caer en la trampa de pensar que, por desempeñar un trabajo presencial, las mujeres no estarán expuestas a los mismos conflictos de uso de tiempo y tareas no compatibles. La apreciación del

balance entre la vida familiar y laboral es un ideal al que hombres y mujeres aspiran, pero que, sin duda, está más presente en el imaginario de las mujeres. Esto supone un reto para las organizaciones. De acuerdo con la encuesta *Workplaces as engines of psychological health and well-being* realizada por la APA (2023), el balance entre la vida personal y laboral conlleva tener la flexibilidad suficiente para realizar con tranquilidad las responsabilidades de ambas partes. En dicha encuesta, el 67% de los participantes manifestaron que la falta de flexibilidad afectaba su salud mental. El equilibrio entre el teletrabajo, la vida personal y familiar es esencial para una salud mental y emocional saludable, y, por tanto, para una calidad de vida.

El teletrabajo se convierte en una fuente crucial de autonomía para la mujer, permitiéndole demostrar su capacidad de ser productiva y cumplir con sus tareas laborales sin necesidad de la supervisión constante, redefiniendo así la idea tradicional de trabajo presencial.

Debido a esta nueva realidad, las mujeres salvadoreñas aprecian el teletrabajo al valorar su calidad de vida como sinónimo de libertad, sin minimizar la realidad compleja que viven debido a la sobrecarga de las tareas domésticas, con las que realizan así más trabajo diario.

Las mujeres en teletrabajo administrativo entrevistadas invitan a contextualizar la calidad de vida, en función de sus propias realidades y contextos sociofamiliares y económicos. Por lo tanto, esta investigación no construye una definición específica de calidad de vida laboral. Las coincidencias en sus narrativas sí permiten identificar dos propiedades comunes para ellas: la calidad de vida laboral viene determinada por su autonomía y el teletrabajo brinda flexibilidad al equilibrar la vida personal y laboral. Se podría decir que estas propiedades identificadas asumen implícita- o explícitamente las responsabilidades de hogar y tareas de cuidado. Es decir, aun considerando la doble carga laboral que asumen las mujeres participantes, el teletrabajo les permite lograr una calidad de vida que perciben favorable por la autonomía y flexibilidad que vivencian con esta modalidad de trabajo. Ellas asumen la feminización del hogar, la exclusión del espacio profesional público, la doble carga laboral, el conflicto en el uso de su tiempo e, incluso, la imposición de las tareas de cuidado. Todo esto a cambio de sentirse

valoradas y saberse autónomas, ya que reconocen que han alcanzado una calidad de vida positiva.

A través de las décadas, las mujeres hemos ido avanzando en el respeto al derecho al trabajo remunerado y a la inclusión financiera. Sin embargo, aún enfrentamos los desafíos de los roles de género tradicionales. Sin importar el tipo de trabajo (formal o informal, profesional o técnico), la doble carga laboral sigue existiendo. El teletrabajo ha brindado la flexibilidad de ejercer laboralmente desde casa, sin cuestionar las implicaciones que tiene para las mujeres. Esto queda evidente en el presente estudio, donde las narrativas sobre calidad de vida de las mujeres participantes muestran que el teletrabajo es funcional para ellas al ser una respuesta económica para cumplir con las tareas de cuidado.

Estos resultados conllevan a varias implicaciones. Por un lado, se necesita examinar las leyes del teletrabajo para proteger los derechos de los empleadores y colaboradores, con especial énfasis a las mujeres con responsabilidades de cuidado. Por otro lado, invita a apoyar la discusión de las políticas de derecho hacia la mujer y al cumplimiento de las leyes existentes. Asimismo, motiva a las organizaciones a capacitar a sus líderes en calidad de vida, con enfoque de género, para así fomentar un entorno de salud mental equilibrado. Finalmente, los hallazgos de este estudio sugieren que las organizaciones que realizan trabajo presencial necesitan analizar y comprender las condiciones que permiten a sus colaboradoras tener una calidad de vida laboral, orientado a reducir la exclusión de las mujeres en el ámbito laboral público. El bienestar y mejora de la calidad de vida laboral no solamente lograría directamente fortalecer el desarrollo profesional de las mujeres que desempeñan trabajo presencial o teletrabajo, sino además indirectamente tendría un efecto sobre los grupos a los que ellas pertenecen: su familia, su comunidad y la organización misma.

Referencias Bibliográficas

American Psychological Association. (2023). 2023 Work in America Survey. Workplaces as engines of psychological health and well-being. <https://bit.ly/3tuuWko>

Asamblea Legislativa de El Salvador. (2022). Ley que autoriza el teletrabajo en El Salvador podría ser prorrogada hasta 2023. <https://bit.ly/3S2qpyv>

Benavides, K. M., Aguilar, G. P., & Benavides, Y. M. (2021). El teletrabajo, valoraciones de las personas trabajadoras en relación con las ventajas y desventajas, percepción de estrés y calidad de vida. *Revista Nuevo Humanismo*, 9(1), 20. <https://doi.org/10.15359/rnh.9-1.1>

Bhatti, B. M., Mubarak, S., & Nagalingam, S. (2017). A framework for information security risk management in IT outsourcing. <https://aisel.aisnet.org/acis2017/98/>

Castellanos, Y. S., Sánchez, S. E., & Santana, A. M. (2014). Trabajo en casa y calidad de vida: una aproximación conceptual. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 14(1), 57-72. <https://bit.ly/3S6tZHG>

Erazo, M. J. (2020). Teletrabajo en El Salvador. Factibilidad y retos ante la pandemia de Covid-19. San Salvador: Ministerio de Trabajo y Previsión Social. <https://bit.ly/3tF4owg>

Gentilin, M. (2020). Pasado, presente y futuro del teletrabajo. Reflexiones teóricas sobre un concepto de cincuenta años. ResearchGate. <https://bit.ly/414i3cl>

Gohoungodji, P., N'Dri, A. B., & Matos, A. L. B. (2023). What makes telework work? Evidence of success factors across two decades of empirical research: A systematic and critical review. *The International Journal of Human Resource Management*, 34(3), 605-649. <https://bit.ly/45vZDUe>

- González, P., Peiró, J. M., & Bravo, M. J. (1996). Calidad de vida laboral. Tratado de psicología del trabajo, 2, 161-186. <https://bit.ly/3N06Sza>
- Graham, M., Weale, V., Lambert, K. A., Kinsman, N., Stuckey, R., & Oakman, J. (2021). Working at home: The impacts of COVID 19 on health, family-work-life conflict, gender, and parental responsibilities. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 63(11), 938-943. <https://bit.ly/45vwAQM>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. <https://n9.cl/9g5kyj>
- Leka, Griffiths & Cox. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Organización Mundial de la Salud. <https://bit.ly/48idGgF>
- Marín, L. G., Urista, V. L., Chacón, L. C., & Rentería, G. A. (2015, enero). Análisis de la carga total de trabajo de las mujeres trabajadoras de la ciudad de Chihuahua y la repercusión en su calidad de vida. *Global Conference on Business & Finance Proceedings*, 10(1), 1160. <https://goo.su/bm2Kx>
- Ministerio de trabajo y previsión social. (2022). Teletrabajo en El Salvador, Factibilidad y retos ante la pandemia de covid-19. <https://bit.ly/48FPcOo>
- Modak, M., Ghosh, K. K., & Pathak, K. (2019). A BSC-ANP approach to organizational outsourcing decision support-A case study. *Journal of Business Research*, 103, 432-447. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296318300407>
- Montaño, M. F. (Julio-diciembre de 2008). Estado actual de las investigaciones sobre mujer casada, profesional y madre: del trabajo remunerado al trabajo doméstico. Un estudio sociológico de la familia. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 6(2), 13-25. <https://goo.su/kO89Cqa>
- Organización internacional del trabajo. (2019). El trabajo de cuidados y los trabajadores del cuidado para un futuro con trabajo decente. <https://bit.ly/47hizp6>
- Organización Mundial de la Salud. (1 de marzo del 2012). *La Organización Mundial de la Salud para la Calidad de Vida (WHOQOL, por sus siglas en inglés)*. <https://bit.ly/48jAsVt>
- Organización Mundial de la Salud. (2022, 5 de mayo) Se acaba la emergencia por la pandemia, pero el COVID continúa <https://news.un.org/es/story/2023/05/1520732>
- Organización de las Naciones Unidas. Empoderamiento económico de las mujeres. (s/f). UN Women – El Salvador. Recuperado el 3 de abril de 2024, de <https://elsalvador.unwomen.org/es/nuestro-trabajo/empoderamiento-economico/>
- Parra, S. P., & Barreto, R. A. (2020). El teletrabajo una transformación del entorno laboral y una oportunidad de cambio frente a la prospectiva Organizacional. <https://bit.ly/48lo7A6>

- Sampieri, R. H. (2018). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA. McGrawhill. <https://bit.ly/3tOMS8N>
- Sousa, L. R. M., Lago, E. C., Almeida, C. A. P. L., Moura, L. K. B., & De Mesquita, R. F. (2021). Calidad de vida en el trabajo y salud pública: Estructura dimensional de una escala. *Enfermería global*, 20(2), 453-491. <https://bit.ly/47fXVpr>
- Zambrano, N. M., & Zambrano, R. M. (2014, noviembre). La inserción de las mujeres en el mercado laboral. *ECA Sinergia*, 5(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6197588>

ANEXOS

Tabla 1. Elaboración propia.

<i>Categoría</i>	<i>Unidades de análisis</i>	<i>Preguntas</i>
Calidad de vida laboral de mujeres que ejercen teletrabajo administrativo	Calidad de vida del teletrabajo (pros y contras).	¿De qué manera ha impactado su vida personal el teletrabajo?
		¿Cómo valora su calidad de vida con respecto al trabajo que realiza?
		¿Cómo organiza su tiempo entre el teletrabajo y las tareas del hogar?
Factores sociodemográficos que influyen en la calidad de vida de mujeres que ejerce teletrabajo administrativo	Rango de edad	Según su percepción ¿Cómo la edad de las mujeres influye en la forma en que perciben y gestionan el teletrabajo?
	Situación familiar (hijos o familiares a cargo)	¿De qué manera la situación familiar, como tener hijos o familiares a cargo, afecta el acceso a oportunidades laborales? ¿Cuáles han sido los mayores desafíos que ha enfrentado al separar el tiempo personal y el tiempo realizando teletrabajo?
	Caracterización socioeconómica	¿Cómo afecta la situación socioeconómica al acceso a servicios básicos como la salud y la educación?
Características psicoafectivas que se encuentran alrededor de la calidad de vida de mujeres que ejercen teletrabajo administrativo	Emocional	¿Emocionalmente cómo ha impactado el teletrabajo en su calidad de vida?
		¿Cómo influye el teletrabajo en la salud de las mujeres?
		¿Si comparamos trabajo presencial con teletrabajo, qué opinión tiene en cuanto a la estabilidad laboral que ambos ofrecen?
	Estrés	¿Qué situaciones son fuentes de estrés durante su horario laboral en el teletrabajo?
		¿Cómo maneja las situaciones que son fuentes de estrés realizando teletrabajo?
		Desde su experiencia, ¿considera que el estrés laboral del teletrabajo es diferente al estrés laboral del trabajo presencial?, ¿puede darme un ejemplo?
Satisfacción	¿Para usted qué condiciones tiene un trabajo que ofrece una calidad de vida laboral satisfactoria?	
	Para usted, ¿qué características tienen las mujeres que se sienten satisfechas realizando el teletrabajo?	
Actitudinal	¿Cómo describiría su nivel de motivación y productividad haciendo teletrabajo?	