



**UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**“Satisfacción laboral en relación al teletrabajo en docentes dentro de la pandemia del Covid-19 en la región de Ñuble”**

**MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE PSICÓLOGA Y PSICÓLOGO**

**Autores:**

Luz Otárola Lagos

Ivan Núñez Escalona

**Profesor Guía:**

Sebastián Maureira Meneses

Chillán, 06 de noviembre de 2021

## Dedicatorias

Luz

*En primer lugar, va dedicado a mi querido papá, quien me hizo el mejor regalo que un padre le puede hacer a una hija, creer en ella. A mi mamá por confiar en mí, incluso en los momentos más difíciles de este proceso. Mi trabajo también es producto de la admiración que siento por todas las personas que he conocido estos años, quienes con su cariño, conocimientos y apoyo han contribuido inconmensurablemente a mi desarrollo como profesional y a mi crecimiento personal, a todos ellos guardo con mucho cariño en mi corazón. Finalmente, esta dedicatoria va a quien fue mi compañero en esta etapa, gracias por tu paciencia y dedicación, deseo los mayores éxitos en tu vida ¡Gracias!*

Iván

*Esta tesis va dedicada a mi amada madre y mi mamita, pilares fundamentales en mi vida, que siempre me apoyaron y creyeron en mí. A mi papá por siempre dar lo mejor de él para mí y darme el regalo de poder estudiar, a mi tata por nunca dejar de creer en mí e incentivarme constantemente a querer superarme, a mis tíos, por el cariño, apoyo y contención en los momentos difíciles de este proceso, motivándome siempre ante la adversidad. A mi familia que escogí: mis amigos y amigas que cada uno sabe lo importante que son para mí, mis confidentes en los cuales puedo contar siempre incondicionalmente y al profesor Sebastián Maureira por ser el guía de mi tesis, quien siempre estuvo ante cualquier duda o consulta, haciendo mucho más ameno este proceso. Durante estos 5 años conocí mucha gente y aprendí muchas cosas, de las cuales me llevo algo de cada una de ellas y de cada experiencia vivida, permitiendo forjar en algún aspecto lo que soy ahora, atesorare con mucho esmero y cariño esta experiencia social y académica, que me permitió desarrollarme a nivel personal como profesional. Finalmente, estas últimas líneas van dedicadas hacia mi eterna compañera y amiga de tesis, muchas gracias por todo el apoyo y paciencia durante este último proceso, fuiste una gran compañera y un pilar esencial en esta linda dupla de trabajo, no cambiaría nada de lo que sucedió, ni dudaría ningún segundo en volver a ser tu compañero. Espero de todo corazón que en esta nueva etapa tengas el mayor de los éxitos en todos los ámbitos de tu vida ¡Gracias totales!*

## Índice

|  |    |
|--|----|
| <b>I. Introducción</b> .....   | 5  |
| <b>II. Presentación del Problema</b> .....                           | 6  |
| <b>II.1. Planteamiento del problema</b> .....                        | 6  |
| <b>II.2. Justificación y/o relevancia</b> .....                      | 7  |
| <b>II.3. Preguntas de investigación primaria y secundarias</b> ..... | 7  |
| <b>II.4. Objetivo general y específicos</b> .....                    | 7  |
| <b>III. Marco referencial</b> .....                                  | 8  |
| <b>III.1. Antecedentes teóricos</b> .....                            | 8  |
| <b>III.2. Antecedentes Empíricos</b> .....                           | 16 |
| <b>III.3. Marco epistemológico/ reflexividad</b> .....               | 22 |
| <b>Reflexividad</b> .....  | 24 |
| <b>IV. Diseño Metodológico</b> .....                                 | 25 |
| <b>IV.1. Metodología</b> .....                                       | 25 |
| <b>IV.2. Diseño</b> .....  | 25 |
| <b>IV.3. Técnicas de recolección de información</b> .....            | 26 |
| <b>IV.4. Instrumentos</b> .....                                      | 27 |
| <b>IV.5. Población/ Muestra/ Tipo de muestreo</b> .....              | 28 |
| <b>IV.6. Análisis de datos propuesto/ Soporte tecnológico</b> .....  | 28 |
| <b>IV.7. Criterios de Calidad</b> .....                              | 29 |
| <b>IV.8. Aspectos Éticos</b> .....                                   | 29 |
| <b>V. Presentación de resultados</b> .....                           | 30 |
| <b>V. 1. Satisfacción laboral</b> .....                              | 31 |
| <b>V.1.A. Vocación</b> .....   | 34 |
| <b>V.1.B. Sobrecarga laboral</b> .....                               | 35 |
| <b>V.1.C. Reconocimiento</b> .....                                   | 37 |
| <b>V.1.D. Características ambientales</b> .....                      | 37 |
| <b>V.1.E. Apreciación afectiva</b> .....                             | 39 |
| <b>V.1.F. Importancia apego</b> .....                                | 40 |
| <b>V.1.G. Calidad educativa</b> .....                                | 41 |
| <b>V.1.H. Adaptación</b> .....                                       | 42 |
| <b>V.2. Motivación laboral</b> .....                                 | 43 |
| <b>V.2.A. Desempeño</b> .....  | 45 |
| <b>V.2.B. Estrategias de mejora tecnológica</b> .....                | 46 |
| <b>V.2.C. Iniciativa</b> .....                                       | 47 |
| <b>V.3 Realización personal</b> .....                                | 48 |
| <b>V.3.A. Desarrollo de habilidades personales</b> .....             | 49 |

|  |    |
|--|----|
| <b>V.3.B. Estrés emocional</b> .....         | 50 |
| <b>V.4. Relaciones interpersonales</b> ..... | 51 |
| <b>V.4.A. Dinámica organizacional</b> .....  | 53 |
| <b>V.4.B. Apoyo social</b> .....             | 54 |
| <b>V.4.C. Relaciones sociales</b> .....      | 55 |
| <b>V.5 Pandemia</b> .....                    | 56 |
| <b>V.5.A. Cuidados pandémicos</b> .....      | 58 |
| <b>V.5.B. Protocolos COVID</b> .....         | 58 |
| <b>V.5.C. Rutina</b> .....                   | 59 |
| <b>V.5.D. Pre pandemia</b> .....             | 59 |
| <b>V.5.E. Doble presencia</b> .....          | 60 |
| <b>VI. Discusión</b> .....                   | 61 |
| <b>Alcances y Limitaciones</b> .....         | 64 |
| <b>Futuras líneas de investigación</b> ..... | 65 |
| <b>VII. Referencias</b> .....                | 66 |

## I. Introducción

La labor de los docentes es un trabajo con un valor inigualable en la sociedad; se ven inmersos en la gran tarea de educar y entregar conocimientos, actividad que nunca ha estado exenta de controversias y sin sabores.

En el caso de Chile, los profesores han venido acarreado una lucha histórica por el mejoramiento de las condiciones laborales y educativas, surgiendo con esto distintos movimientos sociales. A lo anterior se suma la contingente pandemia que desde marzo del año 2020 obligó a repensar la forma de educar, impactando no solo a los docentes, sino que también a los estudiantes, porque la verdadera complejidad recae en como enseñar y evaluar los contenidos en una situación adversa como lo es la pandemia, puesto que la modalidad online es un formato relativamente nuevo que repercutió en el transcurso natural del desarrollo del aprendizaje en comparación a la presencialidad, y por ende, también significó un cambio en el rol docente respecto a la construcción y presentación del conocimiento. Sumado a lo anterior, esta modalidad genera aulas de clases virtuales caracterizadas por poca participación y socialización, ya que no es lo mismo un aula de clases física y presencial que una generada por alguna plataforma virtual.

Por lo tanto, desde aquí nace nuestra motivación para estudiar la satisfacción laboral docente, dado que es un oficio que implica adaptarse continuamente a las nuevas condiciones y generaciones, formándose una reconstitución constante en la docencia que implica repensarla y adaptarse, siendo este panorama de inestabilidad un factor esencial que según creemos culmina afectando la satisfacción y lo aledaño, lo cual pudimos observar in situ bajo la calidad de estudiantes con nuestros profesores, que sin duda alguna fue un proceso engorroso y complicado.

La presente investigación se realizará en base a la metodología cualitativa, pues lo que nos interesa es obtener la riqueza de los relatos que se puedan extraer a través de las entrevistas, de esta manera se pretende conocer el trasfondo de cada enunciado y conectar con la experiencia de cada uno de los participantes del estudio, plasmando dentro del marco teórico y empírico conceptos que permitan responder a nuestras preguntas de investigación.

## **II. Presentación del Problema**

### **II.1. Planteamiento del problema**

A lo largo de la trayectoria de la docencia, diversos estudios realizados en Chile y América Latina plasmaron que se ha detectado un incremento significativo en situaciones como; el aumento de la jornada laboral, falta de tiempo para preparar las clases, salarios insuficientes y baja autonomía profesional, mostrando de esta forma que la docencia está atravesando por un escenario en donde se hace difícil ejercer sus labores (Avalos et al, 2010, como se citó en Díaz y Barra, 2017).

Bajo este complejo contexto, en el año 2020 se presenta el primer caso confirmado de SARS-CoV-2, más conocido como Coronavirus, iniciando así la contingencia sanitaria en Chile. Junto con eso se establece el estado de excepción y confinamiento, por lo que la población en general debió adaptarse a esta nueva cotidianeidad con todas las normas de autocuidado y protocolos de seguridad para prevenir el contagio.

En la esfera educativa, el ejercicio docente no quedó exento de aquellas adaptaciones por lo que los establecimientos adoptaron la modalidad de teletrabajo para que los profesores pudieran realizar sus labores de manera online. Lo anterior significó un gran desafío para esta área, pues implica el adaptarse a un nuevo método de trabajo y de enseñanza, sumado a la pérdida de la presencialidad, lo que sin duda fue un impacto para toda la comunidad educativa. Al respecto, Mendiola et al (2020) establece que el confinamiento por la pandemia, ha implicado en la docencia un reto ante el uso de la tecnología y además una carga mayor de trabajo, en comparación a la educación tradicional (como se citó en De Los Heros et al, 2020), mostrando que la docencia no ha pasado desapercibida por los efectos de la pandemia y que ha dejado una marca en la satisfacción laboral.

Es así como el problema se centra en la necesidad de realizar estudios que permitan conocer la satisfacción laboral de los docentes, experimentada bajo la modalidad de teletrabajo en tiempos de pandemia por Coronavirus, considerando que al ser una crisis sanitaria prácticamente desconocida, existen pocos estudios que describan el impacto que esto ha tenido en la satisfacción laboral de los profesores y cómo ha repercutido en el desempeño de sus labores.

## **II.2. Justificación y/o relevancia**

El primer punto importante que justifica la realización de esta investigación es que los resultados pueden servir para visualizar la situación local de los profesores en cuanto a su satisfacción y condiciones de trabajo. La segunda arista por considerar es la relevancia social, ya que el grupo focal se verá beneficiado con la investigación porque generará identificación entre ellos mismos, sobre todo tratándose del contexto que atraviesan, reconociendo que hay otros docentes experimentando algo similar. Por otra parte, se destaca el valor teórico, puesto que la pandemia de COVID 19 por la que se está atravesando es una problemática nueva por ende existen pocos estudios en temas particulares como este, de esta forma se contribuye a la generación de conocimiento referido a la satisfacción de los docentes; desde acá nace otro punto, que dice relación con la utilidad metodológica de los resultados que se obtengan porque contribuirán a la redefinición de la satisfacción laboral docente con la atenuante de una nueva modalidad de trabajo.

## **II.3. Preguntas de investigación primaria y secundarias**

- **Pregunta de Investigación Primaria**

¿Cómo es la satisfacción laboral en relación al teletrabajo en contexto de pandemia por coronavirus en docentes de la región de Ñuble?

- **Preguntas de Investigación Secundarias**

¿Qué efecto tiene el teletrabajo durante la pandemia en la motivación laboral de los docentes?

¿Cómo ha sido la realización personal en los docentes en el contexto de pandemia por COVID 19?

¿Cómo se definen las relaciones interpersonales en contexto de teletrabajo por pandemia según los docentes?

## **II.4. Objetivo general y específicos**

- **Objetivo General**

Profundizar en la variable satisfacción laboral en relación al teletrabajo provocado por la pandemia en los docentes de la Región de Ñuble.

- **Objetivos Específicos**

Explorar la motivación laboral que presentan los docentes respecto al teletrabajo en pandemia.

Examinar la conceptualización de realización personal de los docentes a través del teletrabajo en pandemia.

Definir la calidad de las relaciones interpersonales dentro del marco laboral del teletrabajo en contexto de pandemia según los docentes.

### **III. Marco referencial**

#### **III.1. Antecedentes teóricos**

- **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral se define como una “respuesta emocional positiva al trabajo y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo” (Arias y Arias, 2014, p.186). Otros autores por su parte, plantean que está relacionada con el “grado de conformidad del recurso humano con el entorno del trabajo” (George y Jones, 1999; Thierry y Koopman-Iwema, 1984 como se citó en Sánchez et al., 2014, p. 538). Lo central en estas definiciones tiene que ver con el foco en el que se desarrollará el presente estudio, ya que se dará énfasis al desarrollo de la satisfacción laboral desde la perspectiva del trabajador junto con las características ambientales. Así lo menciona Sánchez et al., (2014) al aludir que el “análisis de la satisfacción en el trabajo, implica centrar la atención en las características del individuo y las circunstancias del ambiente de trabajo” (p.538).

El origen del análisis de la satisfacción laboral, y su relevancia dentro del contexto organizacional, nace desde Hoppock (1935) en su libro *Job Satisfaction*. Allí el autor expone que esta variable puede ser predictora de la productividad en el recurso humano (Sánchez et al., 2014). Desde entonces es que se ha vuelto un concepto ampliamente estudiado hasta la actualidad, puesto que a las organizaciones les interesa cada vez más mejorar los niveles de satisfacción en sus trabajadores y así reforzar los procesos productivos (Martín, 2006). Por tanto, son muchos los autores que generan teorías que abordan la temática desde distintas perspectivas. Es así que, una de las teorías más reconocidas en el área corresponde a la de motivación-higiene propuesta por Frederick



Herzberg (1954) en la cual se expone que existen dos tipos de necesidades que presentan los trabajadores en sus contextos laborales, la primera corresponde a las necesidades extrínsecas, que dice relación con aquellos factores de higiene tal como: el estatus, seguridad en el trabajo y efectos sobre la vida privada. Estas necesidades son satisfechas de manera más inmediata, pero el impacto que tiene en la satisfacción laboral del sujeto es de corto plazo.

Además, el mismo autor manifiesta que los factores de higiene no son una contribución válida al crecimiento psicológico, y que es necesaria la esencia de la tarea para alcanzar las metas de crecimiento. Es por aquello, que se aspira al segundo tipo de necesidades; las intrínsecas o también llamadas factores motivadores, pues tienen que ver con la autorrealización de los trabajadores, es decir, el desarrollo de estos factores en la organización tendría un efecto positivo en la satisfacción que sientan en su trabajo. Siguiendo en la misma línea de lo anterior, según la teoría de motivación e higiene, la satisfacción laboral no posee rasgos unipolares, es decir, que lo contrario a la satisfacción no es la insatisfacción, sino que es no estar satisfecho, por tanto, los factores que producen satisfacción no son los mismos que producen insatisfacción. En otras palabras, los factores motivadores serían los responsables de causar satisfacción en los trabajadores, y, en consecuencia, no tenerlos genera que los trabajadores se sientan no satisfechos con su labor. De tal modo, a nivel psicológico, estas dos dimensiones de actitudes en el trabajo; de higiene y motivación; reflejan una estructura de trabajo bidimensional lo que se traduce en un sistema de necesidades para evitar lo desagradable y uno paralelo referido al crecimiento personal (Herzberg, 1954).

Otra de las teorías más importantes referente a este tema es la teoría de la discrepancia de Locke (1976) que establece que la satisfacción laboral se determina a raíz de los valores laborales significativos para cada persona, los que a su vez son ordenados según su interés personal y son obtenidos gracias al ejercicio del trabajo mismo (Arévalo et al, 2020). De esta manera estableció tres aspectos aclaratorios ante la disonancia valor- percepción e importancia atribuida del individuo:

- La satisfacción con las dimensiones de la labor, referida a la apreciación afectiva de las dimensiones individuales inherentes al oficio, el reconocimiento y la satisfacción con el trabajo.
- Descripción de dimensiones, relacionadas con las experiencias específicas de cada trabajo que no están ligadas a características afectivas, encontrándose la

satisfacción con el salario, el acceso a oportunidades de formación y beneficios dentro del lugar de trabajo

- Importancia de las dimensiones, orientada a la relevancia personal que tienen para el individuo las dimensiones del trabajo, tales como el compañerismo, la dirección del trabajo y la supervisión.

De este modo, “la satisfacción en el trabajo deriva del valor atribuido a cada una de esas dimensiones y de la congruencia entre el nivel alcanzado y lo ambicionado” (Torres, 2015, p.19)

Finalmente, Meyer y Allen (2001, como se citó en Topa et al, 2004) proponen el modelo del compromiso organizacional, en donde establecen una serie de componentes, siendo el compromiso afectivo el relacionado con la arista emocional del trabajador, instaurando la importancia del apego, la implicancia y la identificación con la organización, como factores influyentes en las relaciones dentro de la institución. Asimismo, la cultura juega un rol importante ya que a través de la constitución de grupos se da paso a la culturalidad grupal, estableciendo características y normas propias, por lo que Glisson y James (2002) consideraron que la “cultura grupal explica una importante porción de la varianza de las actitudes en el trabajo, especialmente la satisfacción laboral” (p.364).

Teniendo en consideración lo anterior, es preciso aclarar que la concepción de satisfacción laboral será extrapolada al ámbito educativo, pues la población afín son los docentes que ejercen el teletrabajo en el contexto de pandemia, siendo así, pertinente definir la satisfacción laboral desde la perspectiva docente, como “el resultado de diversos factores que involucran la evaluación que el profesor hace de su ambiente laboral” (Howard y Frink, 1996; Robbins, 2003, como se citó en Jiménez, Jara y Miranda, 2012, p.127). La satisfacción laboral docente es un campo que cada vez genera más teoría, ya que según Salazar 2002, (como se citó en Malander, 2016) tiene un impacto tanto en la salud física como en la psicológica además de reflejarse directamente en la calidad educativa.

- **Teletrabajo**

Producto de la pandemia de COVID-19, que afecta a la población mundial, se han producido cambios drásticos en la forma de relacionarse y de trabajar para disminuir así la posibilidad de contagio (Rodríguez, 2020). Es preciso hacer una

delimitación de lo que se entiende al hablar de teletrabajo. Esta modalidad consiste en la aplicación de tecnologías telemáticas, produciéndose la prestación de servicios desde el domicilio del trabajador (Escalante et al, 2006, como se citó en Osio, 2010). De esta manera, diversos rubros han debido adaptarse para continuar funcionando desde el hogar en una modalidad online, así lo plantea Caminos (2020, p.67) “la pandemia del COVID-19 se ha destacado por imponer la obligación indirecta de teletrabajar, que conlleva raudamente a improvisar a millones de teletrabajadores, constriñéndolos a reorganizarse sin una planificación previa”. Al ser un panorama incierto, los empleadores de diversos rubros debieron crear estrategias que permitieran adaptarse rápidamente para que los servicios básicos no detuvieran su funcionamiento.

- **Docencia en pandemia**

El área docente no ha quedado ajena a la modalidad del teletrabajo, ya que por medio de las actividades remotas han tenido que rediseñar la estrategia de enseñanza - aprendizaje, realizando actividades como conferencias web, lives, cápsulas de clases en videos y mapeos (Dos santos et al, 2020). Al mismo tiempo, se han aplicado diferentes medidas para la mantención de las clases acorde a los diferentes niveles de formación, como, por ejemplo, la flexibilización del calendario escolar, anticipación de vacaciones, priorización de los objetivos de aprendizaje y estrategias para potenciar las clases sincrónicas como asincrónicas. Esta manera de trabajar les ha exigido una mayor carga de trabajo debido al proceso de adaptación que debe desplegar el docente, quien tiene que desempeñarse ahora desde su hogar. Señalando, además que la docencia no estaba preparada para este cambio, produciéndose el fenómeno de la doble presencia, ya que además de trabajar tiene que lidiar a la vez con otros factores como la presencia de más personas en el mismo espacio, el ruido y las labores del hogar; esto también se remonta al alumnado quienes tienen la presión del aislamiento, distancia social, y la adaptación a una manera desconocida de estar en clases en su casa. Repercutiendo finalmente todos estos factores en la suma de nuevas demandas y exigencias dentro de las tareas docentes, tal como lo advierte Marlene (2016):

la tarea de los docentes los lleva a implicarse durante muchas horas al día en los problemas, dificultades, preocupaciones y necesidades de sus alumnos e incluso en los problemas que enfrentan los padres y familias de sus estudiantes, en los cuales no siempre pueden contribuir para su solución. Además, las familias y la sociedad se han vuelto incapaces de cumplir con las responsabilidades en la

formación de los niños y jóvenes, por lo que van sumando demandas a la cada vez más compleja tarea docente (p.178).

Es por ello, que se menciona que la pandemia ha hecho surgir una nueva competencia que es la adaptación, para garantizar la continuidad de las actividades (Dos santos et al, 2020).

- **Desempeño docente**

El teletrabajo docente y el proceso de adaptación propio de este medio, estaría indicando un aumento del estrés por parte de los docentes y estudiantes, repercutiendo irremediablemente en el proceso de aprendizaje, pues se produce un deterioro en la calidad de la enseñanza, disminuyendo los niveles de conocimiento de los estudiantes (Jiménez et al, 2012). Algunos de los problemas que producen el malestar laboral, serían el trabajo excesivo y dificultades administrativas. Al respecto, Domich y Faivovich (1994) señalan que los problemas en el trabajo que afectarían el nivel de satisfacción laboral serían el trabajo excesivo nuevamente, los obstáculos para realizar proyectos y actividades valiosas. El autor Dos Santos et al (2020) es enfático al señalar que si los docentes son expuestos a riesgos psicosociales como lo es el teletrabajo dentro del entorno escolar, los niveles de estrés aumentarán y esto irá en directo desmedro de la salud mental, además de “consecuencias biopsicosociales como la disfonía y la inactividad física en el tiempo libre” (Op. cit, p.4). En este sentido, Malander (2016) refiere que “las escuelas deben preocuparse del desarrollo de sus docentes, porque esto refleja una mayor calidad educativa. Un docente con alto nivel de satisfacción laboral estará en mejores condiciones físicas y psicológicas, provocando una mayor eficiencia de su tarea” (p.178). Continuando con lo anterior, demuestra la necesidad de que los docentes se desenvuelvan dentro de un ambiente grato y se sientan a gusto, fomentando así el buen desarrollo de sus tareas lo que redundará además en el desarrollo de las habilidades, competencias y capacidades requeridas dentro del rol docente (Malandar, 2016).

- **Implicación docente en el funcionamiento organizacional**

Según los antecedentes expuestos, la satisfacción laboral es un factor que incide en diversos procesos organizacionales e interpersonales; y también en procesos individuales como la adaptación y el desempeño, al mismo tiempo Benito (2006) menciona que la satisfacción laboral de los docentes tiene considerables implicaciones para el funcionamiento de los centros educativos y su organización, puesto que la forma

en que se desenvuelve el docente dentro de la unidad educativa en relación a sus actitudes, motivaciones y comportamientos, influyen dentro de la calidad de dinámicas organizacionales de cada institución. Es así, que resulta conveniente brindar atención a la satisfacción laboral docente para pesquisar la funcionalidad de un establecimiento, siendo esta de igual manera “el primer componente, para alcanzar la calidad de los servicios ofertados en una institución educativa” (Huaita & Luza, 2018, p.301)

En este punto, se hará una clasificación de las dimensiones de la satisfacción laboral expuestas por Palma (2005, como se citó en Huaita & Luza, 2018), con lo propuesto por la teoría de higiene y motivación de Herzberg (1954), el objetivo de esto es hacer una delimitación más concreta de la realidad a investigar en este estudio. Para comenzar, Palma (2005) expone que las dimensiones de este indicador son: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos (p. 304). Según lo expuesto anteriormente sobre la teoría de Herzberg (1954), esto se puede clasificar en factores motivadores y factores de higiene, los primeros estarían compuestos por significación de la tarea y reconocimiento personal y/o social, mientras que los segundos involucrarían a las condiciones de trabajo y beneficios económicos.

- **Relaciones interpersonales**

La labor docente es una tarea que tiene harta demanda, ya que continuamente los profesores deben crear espacios para trabajar en conjunto con los apoderados y alumnos en la búsqueda de soluciones y de este modo evitar la desmotivación de los estudiantes y la presión de los apoderados (Jiménez, et al, 2012). De esta manera se establece una relación entre todos los estamentos de una institución educativa, en función del cumplimiento de los objetivos pedagógicos. En este sentido, es preciso señalar el vínculo existente entre el comportamiento del individuo y las características del entorno donde trabaja, ya que según Benito (2006) las características personales son insuficientes para predecir el comportamiento, es por ello, que se debe considerar también la situación y el contexto en donde se desarrolla el docente. Por esto, en los análisis de satisfacción laboral se debe considerar como un predictor fundamental el contexto en el que se producen las labores, porque un docente puede tener una motivación adecuada para desempeñarse, pero si se ve envuelto en un ambiente hostil, su comportamiento se verá afectado y eso en consecuencia repercutirá en la satisfacción que posea en su cargo. Es así, que resulta conveniente prestar atención a este indicador para un buen

funcionamiento de los centros educativos (Benito, 2006). Así también lo refieren algunos autores (Locke, 1976, George y Jones, 1999; Thierry y Koopman-Iwema, 1984, como se citó en Sánchez et al, 2014) al mencionar que:

Puede afirmarse que la satisfacción en el trabajo está relacionada con el grado de conformidad del recurso humano con el entorno de trabajo, variable que se halla más cercana a los sentimientos que a la productividad, y se refiere a la respuesta afectiva del recurso humano al puesto de trabajo (p.538).

Lo anterior destaca el papel de lo subjetivo al aludir factores intrínsecos como los sentimientos y la respuesta afectiva del trabajador, como se mencionó más arriba, a este aspecto subjetivo de características personales se deben agregar las condicionantes del ambiente laboral, ya sea situaciones, directivos, colegas, apoderados, y alumnos. La premisa es que, si se logran establecer relaciones interpersonales favorables esto repercutirá positivamente en la satisfacción docente. Tal es el impacto de este factor, que autores como Deci y Ryan, (2008, como se citó en Yañez et al, 2010) consideran que una necesidad psicológica básica es tener relaciones interpersonales significativas con otros y si estas se satisfacen genera en las personas motivación intrínseca y satisfacción, consagrando así las relaciones interpersonales como un elemento fundamental dentro del desarrollo profesional del docente y su calidad de desempeño.

Por otra parte, la confianza es otra cualidad subjetiva importante al momento de desenvolverse en el ambiente laboral, puesto que este aspecto permite cimentar las relaciones que se puedan establecer con las demás personas dentro de una institución, consolidándose como promotora de estos vínculos relacionales y actitudes genuinas dentro del trabajo (Ferres et al, 2004) lo que tiene directa implicancia en el proceso de evaluación de las características personales respecto a la persona en quien se pretende confiar (Colquitt et al, 2007; Ferres et al, 2004, como se citó en Yañez et al, 2010). Dentro del lugar de trabajo, naturalmente se desarrollan vinculaciones afectivas con los demás. Tal es el caso de los establecimientos educacionales donde se desempeñan los docentes, pues estos trabajan e interactúan multidisciplinariamente con otros profesionales relacionados con la arista educativa formando así relaciones significativas frecuentes, las que según Yañez et al (2010) son “un importante depósito de recursos emocionales y conductuales” (p. 195). Estas se pueden establecer con algún grupo o personas acordes a los rasgos personales con los que el individuo busca encontrar afinidad.

En este sentido, las relaciones interpersonales tienen varias características que lo hacen un factor relevante para estudiar la satisfacción laboral, una de ellas es el apoyo social, entendido como un factor protector frente a dificultades e implica que las personas se sientan estimadas y valoradas en una atmósfera de colaboración mutua (Hombrados y Castro, 2013). En un estudio realizado por Burke, Greenglass y Shwarzer (1996) se demostró “una relación positiva entre Apoyo Social y Satisfacción Laboral, ya que los docentes que recibían apoyo de sus colegas y en especial de los directores del establecimiento educacional, se sentían mayormente satisfechos con su trabajo (Burke, Greenglass y Shwarzer, 1996; Skaalvik y Skaalvik, 2007, como se citó en Jiménez et al, 2012 p.126).

- **Motivación laboral**

La motivación laboral es un aspecto clave dentro de la satisfacción que tienen los trabajadores, además permite determinar la percepción de esta misma. López (2005) define la motivación laboral como un proceso que orienta, activa, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos en pos de la realización de objetivos esperados, enfatizando que este proceso es universal para todos los trabajadores, y se adecua según cada objetivo personal. Por lo tanto, la motivación laboral actúa como un refuerzo del comportamiento, lo que, dentro del contexto docente, se relaciona en el desarrollo y logro de los objetivos, pudiendo afectar en la calidad del rendimiento docente y por ende impactar en el resultado de los objetivos pedagógicos y educacionales dentro del aula.

Se debe considerar este componente en la constitución de la satisfacción laboral puesto que está demostrado que los trabajadores que presentan alta motivación laboral, se encuentran más satisfechos impactando finalmente en el desempeño docente (Zubiri,2013), en este sentido, se debe considerar al planificar estrategias de mejoras en los procesos educativos como un eje esencial la motivación laboral de los profesores.

- **Realización Personal**

Inicialmente, es menester aludir que, para fines de esta investigación, la realización personal será considerada como sinónimo de autorrealización. Por consiguiente, se define como “la tendencia a actualizar y desarrollar las potencialidades, para sentirse realizado como ser humano” (Arévalo et al, 2020, p.11). En este sentido, al igual que los conceptos revisados anteriormente, la realización personal influye en la calidad de la enseñanza y aprendizaje de los estudiantes (Suvaldo, 2012, como se citó en Huaita,

Luza, 2018, p.309). En este punto, cabe mencionar la correlación existente entre satisfacción laboral, motivación y realización personal, ya que “los acontecimientos motivadores producen satisfacción por una necesidad de autorrealización” (Herzberg, 1954, p.6). Dentro de la esfera educacional, esto se representa mediante una serie de acontecimientos motivadores que resultan ser el detonante que origina la satisfacción laboral docente, y lo que se encuentra a la base de todo este proceso, es la realización personal. Por el contrario, la realización personal puede provocar estrés de rol y estrés emocional (Granados et al, 2019) provocando una disminución de la competencia, ya que el docente se percibe ineficaz, impactando negativamente en los procesos de enseñanza (Díaz et al. 2010).

### **III.2. Antecedentes Empíricos**

- **Satisfacción Laboral Docente en tiempos de pandemia**

La pandemia del Covid-19, sin duda alguna, ha desafiado a todas las áreas donde se desenvuelve el ser humano. La revisión a este fenómeno hecha por Dos santos et al (2020) reflexiona acerca de cómo la esfera educativa se ha visto en la necesidad forzosa de re estructurar la docencia y el proceso educativo en base al teletrabajo, para prevenir el contagio y propagación del virus; encontrándose con que muchos profesores no se encontraban lo debidamente preparados para efectuar este cambio inesperado, principalmente debido a que no todos los hogares presentan las condiciones técnicas para el uso óptimo de la tecnología informática y que no siempre es posible mantener un espacio confortable para desarrollar el teletrabajo.

Por otra parte, ha establecido que, en las primeras semanas de la cuarentena, estas adaptaciones tuvieron resultados positivos para acaparar la urgencia respecto al rumbo que tomaría el proceso de educación ante este evento. Este proceso de adaptación en los profesores puede promover patologías y afecciones de la salud mental, siendo justamente esto lo que se ha acentuado aún más debido a esta modalidad, debido a las desventajas de este proceso, tales como intensificación laboral, aumento de las jornadas, disminución de la creatividad y la motivación docente, entre otros. Lo anterior da pie a considerar que la docencia actualmente conforma un estrato invisible respecto a la elaboración de material científico referida a la salud mental en pandemia, es por aquello que es necesario reflexionar acerca de la salud docente en este periodo complejo y que ha implicado la salud tanto física como mental.



Es así como la docencia se ha visto propensa a presentar patologías y/o afecciones psicológicas. Además, el proceso de adaptación que conlleva el teletrabajo en pandemia representa un riesgo laboral contundente; pudiendo verse acrecentado debido a la situación sanitaria en la que se encuentra la humanidad.

Al respecto, la satisfacción laboral se ve impactada presentándose mayor satisfacción en aquellos docentes que tienen un contrato fijo, trabajan jornadas parciales y realizan clases entre el primer y segundo ciclo, siendo el opuesto aquellos docentes que trabajan jornadas completas, los interinos (part-time) y que realizan clases en la enseñanza media (Muñoz et al, 2017).

Además de la postura que plantea que el teletrabajo ha impactado negativamente en la satisfacción laboral, también existe otro planteamiento que hace alusión a que la satisfacción ha aumentado o se ha mantenido producto de la pandemia, estableciendo una tendencia positiva hacia esta metodología de trabajo, presentando evidencia de que las labores docentes a distancia no provocarían necesariamente insatisfacción (De Los Heros et al, 2020).

Finalmente, es posible aseverar que los factores que eran predictores de satisfacción cambiaron al mismo tiempo que la modalidad de trabajo, ya que ahora se deben considerar los recursos tecnológicos disponibles por parte del docente, así como el espacio en el hogar adecuado para trabajar.

- **Incidencia del teletrabajo**

Debido a la celeridad del avance de la pandemia, la dinámica del teletrabajo, pasó de ser una opción a ser una necesidad, así al menos quedó al descubierto en un estudio realizado por la Asociación chilena de seguridad en donde se reveló que un 95.3% de las empresas Chilenas tienen trabajadores y trabajadoras funcionando en modalidad de teletrabajo , y que esto fue casi exclusivamente producto de la pandemia ya que un 81.3% de las empresas que decidieron implementar la modalidad telemática decidió hacerlo a partir del inicio de la pandemia de Covid-19 y tan solo un 2,6% lo hizo por el estallido social del pasado 18 de octubre de 2019 (InvestChile, 2020). Asimismo, el estudio de Fuentes et al (2019) plantea una aseveración más tajante, señalando concretamente que debido a la situación pandémica la docencia se ha visto en la obligación de desplazarse al plano digital a pesar de la alta resistencia de los profesores a esta modalidad, prefiriendo la modalidad tradicional (como se citó en Azañedo, 2021).

En este punto el Código del trabajo chileno hace una actualización al artículo 152 de la ley 21.220 modificando la concepción del teletrabajo como la situación donde un trabajador presta servicios de forma parcial o total desde su domicilio u otro lugar distinto de las instalaciones de la empresa a través del uso de materiales tecnológicos, informáticos o tele comunicativos o si estos servicios deben reportarse a la empresa de esta forma (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, s.f).

Dussel, (2020) menciona que producto de esta emergencia surgió la necesidad de “acercar la reflexión y el trabajo con los medios digitales a muchos docentes que hasta ahora habían pensado que eso no era su tema” (p. 23) manteniéndose en el statu quo de la enseñanza bajo medios tradicionales, es así como la pandemia contribuyó a reformular el proceso de aprendizaje y sobre todo la inserción abrupta de docentes y alumnos a la educación virtual. En un estudio realizado por Centro de investigación avanzada en educación, educa inclusiva y Eduglobal con el apoyo de UNESCO, se habla sobre aquello mencionando que “las y los profesores han buscado formas distintas e innovadoras en relación a sus prácticas pedagógicas que les permitan conectarse y trabajar con sus estudiantes” (Centro de investigación avanzada en educación, 2020), además el mismo estudio menciona que un 90% de los docentes ha aprendido algo nuevo en relación al uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC).

En contexto prepandemia, ya existía cierto desarrollo de experiencia respecto a las actividades en línea, otorgadas a través de capacitaciones, demostrando así que existía un grado de preparación previa producto de asistencia a congresos virtuales y cursos en esa modalidad. Lo anterior es disonante con lo estipulado por Dos santos et al (2020) puesto que este último, plantea que los docentes no estaban preparados para trabajar de forma online, debido a una carencia respecto al uso y manejo de redes tecnológicas y las condiciones abruptas que impusieron el trabajo a distancia debido a la pandemia del Covid-19. Reforzando esta idea Inciarte et al (2020) manifiesta en su estudio que “los docentes manifiestan no estar preparados en procesos académicos en la estrategia digital o remota de atención a los estudiantes y que no recibieron orientación oportuna sobre la estrategia virtual” p.11.

### **Desempeño Docente y funcionamiento organizacional**

Debido a la pandemia y la necesidad de trabajar desde el hogar, el desempeño docente se vio mermado, repercutiendo en la respuesta del profesor hacia los alumnos,

ya que por tiempo muchas veces se ven imposibilitados de dar solución a sus necesidades e inquietudes, más aún se han producido cambios ministeriales sobre el currículum de aprendizaje, lo que ha aumentado el trabajo de los docentes, para poder implementarlos (Ciucci,2020). Es en este sentido que “los docentes tienen que reorientar la tarea educativa, dejando de ser poseedores del conocimiento, transformándose en facilitadores de recursos de aprendizaje colaborativo virtual” (Azañedo, 2021, p.4). De esta manera se puede repensar el sistema educativo y los procesos de enseñanza en pandemia, de otra forma no se consideran aspectos esenciales dentro del aprendizaje como lo es el bienestar del alumno para que su adecuación y disposición a aprender sea óptima. Sin embargo, esta flexibilización y reconsideración cae en la responsabilidad de los docentes pues son ellos las figuras predominantes en la sala de clases virtual aumentando así su carga laboral.

Algunos factores predictores del desempeño son el ausentismo, la rotación en el trabajo y la baja productividad los que impactan en la satisfacción laboral ya que, si esta disminuye, los predictores denotan un importante aumento, afectando el bienestar de los docentes y los resultados de los establecimientos educacionales (Delgado et al, 2021). Es posible aseverar esto ya que “los aspectos vinculados al ambiente del trabajo relacionado al funcionamiento de procesos y optimización de resultados hace que los docentes propicien aprendizajes de manera reflexiva, crítica y creativa con sus estudiantes” (Huaita y Luza, 2018, p. 308).

Cada institución educativa tiene diversos requerimientos los que tienen relación con el propio contexto laboral, así como el tipo de subvención con el que se financian, y también de acuerdo al nivel (enseñanza básica y media) en donde se desarrollan los docentes. Por tanto, cada una de estas situaciones implica que se deban enfrentar a diferentes factores y amenazas hacia su labor, más aún si se considera la pandemia como un factor estresor hacia su desempeño, lo que hace que los profesores deban capacitarse continuamente para así poder adecuarse de la mejor manera posible a un trabajo que cambia de forma constante; y que esto finalmente no termine afectando su desempeño ni su figura de educador (Dos santos et al, 2020).

Asimismo Carrascal et al (2018) establece una visión positiva respecto a la metodología de enseñanza online que se implementa en la actualidad, pues estipula que a pesar de las dificultades y limitaciones tecnológicas, esto ha contribuido a reforzar la capacidad de adaptación y velocidad de formación del profesorado en un periodo menor

al esperado, pues “ha sido una oportunidad para la formación virtual de los mediadores del aprendizaje en poco tiempo” (Como se citó en Azañedo, 2021, p.848), siendo esto lo contrario a lo que se plantea en los resultados del estudio de Dos Santos et al (2020) puesto que allí se apela que las dificultades en el manejo tecnológico por parte de los docentes ha sido un factor negativo para el desarrollo de la docencia en pandemia, enlenteciendo el proceso de adaptación de los docentes.

- **Implicancia de la autorrealización en la motivación laboral**

Algunos autores como Jiménez et al (2012) y De los Heros et al (2020) aseveran que la autorrealización tiene una relación significativa con la satisfacción laboral, en otras palabras, esto quiere decir que en la medida que los docentes se capaciten y se desarrollen profesionalmente se sentirán satisfechos en su labor. Los factores intrínsecos tienen que ver con la dimensión motivacional y la de autorrealización puesto que la relación que existe entre ellos nace desde la premisa que esta última es una necesidad, por ende, actúa como un factor motivador. En este sentido, si los docentes se encuentran satisfechos laboralmente existirá el interés para desafiarse a nivel profesional. Es bien sabido que los sucesos motivadores debido a la necesidad de crecimiento personal o autorrealización producen satisfacción. De esta manera, en el área docente, los profesores materializan la búsqueda de autorrealización mediante frases como: “quiero seguir superándome” y “prefiero un ambiente laboral estable en vez de tener un buen sueldo” (Jiménez et al, 2020).

Por otra parte, lo opuesto a autorrealización se manifiesta en que el docente se sienta ineficaz y no desarrolle correctamente su trabajo, dando luces que no existe motivación y por lo tanto no existe satisfacción (Díaz et al, 2010), Donde además se añade que la baja realización personal promueve la ansiedad y el estrés (Granados et al, 2019). Asimismo, la pandemia ha impactado profundamente en la motivación laboral docente ya que producto de la flexibilización de la que se ha hablado anteriormente, han debido potenciar habilidades tanto profesionales como laborales, tal es el caso de la creatividad, el desarrollo de la autoestima y evidentemente de la autorrealización (Reategui, 2020), ya que si antes existía resistencia hacia la capacitación ahora es obligatoria para adaptarse a esta nueva forma de trabajo.

- **Calidad de relaciones interpersonales a distancia**

Otro de los tantos aspectos que se ha visto afectado por la pandemia y el teletrabajo son las relaciones interpersonales, por tanto, es importante considerarlas ya que además son “un aspecto influyente en la satisfacción laboral” (Pilar, 2006, p.51). Dentro de la misma línea, según Bradley y Cartwright (2002) el apoyo social cumple un grado de similar importancia, pues este es un elemento transversal en la satisfacción laboral de acuerdo con lo percibido por el empleado dentro de su trabajo (Como se citó en Jiménez et al, 2012)

En cuanto al área docente, las relaciones interpersonales han adoptado una dinámica diferente debido a la contingencia sanitaria, porque el aislamiento social y las medidas de protección han influido en la asistencia de estos en los centros educativos, debiendo cumplir con la capacidad de aforo permitido según el establecimiento, lo que muchas veces dificulta la capacidad de organización entre estos mismos y el tejido social afectivo se ve afectado dentro de la institución. Es por esto que durante este tiempo ha existido un aumento en la cantidad de “reuniones o encuentros” en comparación a las reuniones pre- pandemia presenciales. Estas reuniones telemáticas son realizadas a través de plataformas virtuales como meet, zoom o teams para determinar acuerdos respecto a decisiones entre los docentes y facilitar la comunicación entre el plantel educativo en general, instancias en donde lo relevante es el diálogo por sobre las disconformidades que pudiesen existir, ya que finalmente se obtiene un consenso general. En estas reuniones, además, se generan espacios de encuentro social ayudando a aunar los efectos producidos por el aislamiento social de la pandemia. (Repetto, 2020). De esta manera “las relaciones interpersonales entre los integrantes del plantel docente son muy dinámicas, ricas, educativas y abocadas al intercambio de opiniones y conocimientos” (Op cit, 2020)

Por medio de la creación de redes de apoyo y la oportunidad de participar en estas reuniones virtuales, es posible contribuir a la promoción del bienestar y la calidad de vida en el trabajo, puesto que el hecho de reunirse virtualmente acapara la sensación de incomunicación que genera el confinamiento, reduciendo el estrés laboral e incrementando a su vez la relevancia de las relaciones interpersonales en tiempos de encierro (Dos Santos et al, 2020). Simultáneamente, estas dinámicas de relaciones interpersonales supeditan las valoraciones, opiniones y comportamientos en el espacio del trabajo (Benito, 2006)

A pesar de que existe evidencia que afirma que las relaciones interpersonales que se establecen en los centros educacionales (alumno-docente, docente con sus pares y docentes con la dirección) es significativa para la satisfacción laboral general, la que tiene más implicación es la que se establece con los alumnos (Benito, 2006). No obstante, hay otro autor que evidencia lo contrario, demostrando que la satisfacción laboral general se produce por la satisfacción con el trabajo del plantel administrativo y las relaciones con los directivos, aseverando que son estas las que producen más satisfacción laboral (Yañez et al, 2010).

Es así como lo expuesto anteriormente, muestra un cambio significativo dentro de los patrones de las relaciones interpersonales en la pandemia, tal como lo afirma Anguera et al (2020) “Este nuevo contexto mundial impondrá o, mejor, ya está imponiendo cambios considerables en las relaciones interpersonales”.

### **III.3. Marco epistemológico/ reflexividad**

“El constructivismo supone también elaborar una adecuada epistemología, según la cual no se parte de que el sujeto que conoce deba enfrentarse a una realidad externa que le es, en principio, extraña, sino que debe entenderse como un proceso de construcción que sigue determinadas reglas” (Izuzquiza, 2006, p.108).

La cita anterior refleja el concepto esencial del constructivismo: el conocimiento. Siendo relevante considerar al conocimiento no como un constructo fijo, sino como un proceso donde se construyen significados y la realidad de cada persona, presentándose esta misma en base a diversas construcciones, según quien la construye (Labra, 2013). A su vez, Serrano y Pons (2011) mencionan que existen diversas formas de comprender el constructivismo, pero todas coinciden en que el conocimiento es una construcción auténtica personal y no una copia de conocimientos del mundo externo. A pesar de lo anterior, Guba y Lincoln (1994) establecen que no es suficiente posicionarse desde el constructivismo de por sí, relevando la necesidad de determinar un paradigma más específico, puesto que delimita los límites de la indagación genuina de la investigación.

Es así como el campo del constructivismo que se utilizará en esta investigación será el constructivista social. Este paradigma conceptualiza al conocimiento de tal manera que se va construyendo a medida que el sujeto se desenvuelve en un medio particular social, es decir, integra conocimientos en su relación con otros factores (Díaz y Hernández, 1999). Abordar la temática bajo este paradigma es pertinente ya que las

adecuaciones y el nuevo modo de funcionamiento, puede estar teniendo un impacto en el comportamiento y en la percepción subjetiva de satisfacción de los docentes.

El énfasis del enfoque constructivista social está en construir el conocimiento en base a la comprensión, explicación y transformación, esto quiere decir que no se trata de solo aceptar el conocimiento, sino que es fundamental comprender la forma en que se lleva a cabo el conocimiento de acuerdo con las capacidades, habilidades, hábitos, métodos, procedimientos, valores y actitudes. De esta forma, este enfoque tiene por objetivo buscar un aprendizaje significativo, ya que de esta manera puede ser transferido a otras situaciones. Lo contrario ocurriría con los conocimientos simplemente incorporados por mecanización y recaen en la reproducción del contenido (Ferreiro, 2004). En el caso del objeto de estudio de esta investigación, se busca conocer y comprender como se ha desarrollado desde la experiencia personal la adaptación al teletrabajo y con ello poder visualizar qué sucede con la práctica docente en relación con su satisfacción laboral en pandemia, además “todo conocimiento se construye en estrecha interrelación con los contextos culturales en los que se usa, no es posible separarlo” (Op cit, párr. 46).

Por otra parte, es importante mencionar algunas premisas filosóficas del paradigma constructivista, la primera de ella dice relación con que “los conocimientos no son innatos, ni tampoco están dados a priori, sino que son construidos por los sujetos. Estos se apropian de ellos mediante la actividad y el lenguaje” (Ferreiro, 2004, párr.20), y la segunda premisa a considerar alude que “el sujeto que aprende no es el único responsable del proceso de construcción de su conocimiento, el ambiente también es condición para su desarrollo” (Op cit, párr.20). Lo anterior, refuerza la concepción base del constructivismo, pues el conocimiento se forma y establece a través de actividades dentro de las cuales el lenguaje es una de las más importantes y esto da paso finalmente a su construcción. Además, el ambiente juega un rol importante dentro de esto, pues condiciona el desarrollo del conocimiento. De esta manera se justifica el uso del constructivismo social, ya que se llegará al objeto de estudio a través de una entrevista para así rescatar la riqueza del lenguaje conceptual y la experiencia in situ que refieran los docentes, expresado mediante la realización de entrevistas, que permiten conocer el lenguaje que expresa la realidad de cada docente. En este sentido, lo interesante es ahondar y conocer de forma integral cómo es que el ambiente juega un papel determinante en la construcción y desarrollo del conocimiento.

Continuando la idea anterior, es posible añadir que el conocimiento se forma a través del intercambio de los esquemas propios en comparación a los esquemas de los demás individuos de la esfera social, de esta forma es que se explica el complejo entramado del aprendizaje. Puesto que, dentro del constructivismo, debe existir el factor que permita remover las estructuras del conocimiento, para así fomentar y dar paso a reacomodar el mismo en pos de asimilar el nuevo conocimiento, tal es el caso de la entrada del teletrabajo en el área docente, pues debieron reaprender una nueva forma de transmitir el conocimiento, adaptándose a las medidas sanitarias pandémicas (Payer, 2005). Así, “el individuo aprende a cambiar su conocimiento y creencias del mundo, para ajustar las nuevas realidades descubiertas y construir su conocimiento” (Op cit, párr.12).

Finalmente, de lo anterior se puede concluir que la realidad hará que los esquemas del individuo vayan cambiando y modificándose en relación a las herramientas conceptuales que vayan adquiriendo (Payer, 2005).

## **Reflexividad**

Durante la elaboración de esta investigación, a modo de conocer ambas experiencias respecto a la docencia, recurrimos a contar nuestras vivencias y opiniones durante la enseñanza básica y media, concordando en muchas cosas tales como el buen trato de los docentes, la dedicación y el esmero con el cual se notaba en como preparaban las temáticas para cada clase. Sin embargo, llegamos a un punto importante dentro de la conversación: ¿Cómo era la otra cara de la moneda? ¿Cómo era el detrás de ejercer la docencia? siempre desde pequeños se nos ha mostrado a los docentes como una figura pseudo familiar, que nos guía y educa mediante el aprendizaje, enfocándose en el proceso de enseñanza de los estudiantes, sin embargo ¿Dónde quedan los docentes en este proceso? Muchas veces observamos a algún profesor que llegaba con mal carácter, melancólico o denotaba algún problema que lo aquejaba, pero en la mayoría de los casos ningún alumno se acercaba a preguntar qué sucedía. Quizás el profesor había tenido un mal comienzo de día, quizás algo lo afligía, o tal vez estaba atravesando una situación compleja pudiendo ser una crisis vocacional o problemas respecto a la satisfacción laboral y todo eso quedaba solamente en incertidumbre y especulaciones. Lo anterior creemos que no dista mucho de la realidad actual pandémica, pues somos fieles vivenciadores de cómo los docentes han tenido que adaptarse ante la modalidad online. En nuestro caso desde estudiantes pudimos apreciar la docencia universitaria y observamos, por ejemplo, que actitudes de los alumnos como



no tener la cámara encendida y el no dar un feedback a los profesores, terminaba afectando en distintos ámbitos, tanto personales como profesionales, evidenciando desmotivación y problemas dentro de la satisfacción laboral, lo que consideramos representa el mismo panorama para la educación en general.

De esta forma, explicando un poco nuestras experiencias dentro del aula, es que nos surge la siguiente pregunta: ¿Cómo es la satisfacción laboral docente ahora en tiempos de pandemia? siendo nuestra propia experiencia previa, el motor para investigar respecto a esta situación dentro de los docentes, a visibilizar y de paso potenciar el área de salud mental de esta profesión, que en la actualidad consideramos que carece de relevancia e importancia, siendo que debería ser todo lo contrario, más aún en tiempos de confinamiento, en donde se trabaja todo el día desde una pantalla y el distanciamiento social se ha transformado en la realidad de muchas personas.

## **IV. Diseño Metodológico**

### **IV.1. Metodología**

Para comenzar, es preciso acotar que el enfoque con el cual se llevará a cabo la investigación corresponde al cualitativo, ya que permite comprender a fondo el fenómeno social, es decir “precisa cómo perciben e interpretan las personas una situación dada, pidiéndoles que se expresen profusamente sobre ella [...] creen en realidad que el comportamiento de los seres humanos está determinado, sobre todo, por el sentido que dan a una situación” (Giroux y Tremblay, 2004, p. 39). La investigación cualitativa permite estudiar los procesos particulares involucrados en un contexto específico, dada una situación real, integrando los componentes y permitiendo una comprensión del fenómeno estudiado. (Yin, 2003, como se citó en Alfaro y Ramírez, 2012). En la presente investigación el objeto de estudio corresponde a los docentes, y el objetivo de realizarla bajo la mirada de este enfoque es que permite conocer desde la experiencia personal a la colectiva la situación por la que atraviesa la docencia actualmente debido a la nueva modalidad de trabajo impuesta producto de la pandemia del Covid- 19.

### **IV.2. Diseño**

El diseño de la investigación es fenomenológico de orden empírico transeccional exploratorio, ya que se enfoca en “preguntas sobre la esencia de las experiencias: lo que varias personas experimentan en común respecto a un fenómeno o proceso” (Hernández

et al, 2014, p.471). Por medio de este diseño se obtendrá información valiosa respecto a las vivencias propias del docente laboralmente activo al ejercicio de sus funciones en modalidad de teletrabajo, permitiéndonos revelar los aspectos a analizar durante este estudio tales como las percepciones, emociones y el grado de impacto en la salud mental sobre la experiencia con el teletrabajo.

### **IV.3. Técnicas de recolección de información**

Para la investigación se utilizará una entrevista de tipo semiestructurada de carácter episódica. Esta entrevista se caracteriza por abordar “situaciones o episodios en los que el entrevistado ha tenido experiencias que parecen ser relevantes para la pregunta del estudio” (Flick, 2004, p. 119), solicitando narraciones delimitadas y acotadas según los ejes a fines de la investigación, permitiendo de esta forma analizar fenómenos cotidianos y rutinas específicas dentro del discurso de los entrevistados (Op Cit, 2004). En este caso se refiere a conocer el relato respecto a la satisfacción laboral de los docentes en contexto de pandemia por coronavirus.

En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Janesick, 1998, como se citó en, Hernández et al, 2014). Esto permitirá producir datos pertinentes y confiables al objeto de estudio que se desea investigar, además la entrevista semiestructurada con preguntas abiertas nos permite delimitar y definir el tipo de preguntas que se van a realizar e indagar de una forma más amena, ya que posee un margen más flexible y amigable con los participantes, por su parte “las preguntas abiertas proporcionan una información más amplia y son particularmente útiles cuando no tenemos información sobre las posibles respuestas de las personas o la que tenemos es insuficiente” (Phillips et al, 2013, como se citó en, Hernández et al, 2014) lo que favorece la investigación puesto que la pandemia por Coronavirus es un hecho histórico nuevo para toda la población mundial.

Lo anterior fundamentado en el interés de esta investigación de acceder no sólo al conocimiento semántico por parte de los docentes, puesto que “... no es suficiente saber qué es lo que la gente piensa sobre (...), sino cómo se moviliza este conocimiento para dar respuesta a la variedad de situaciones a las que se enfrentan” (Correa y Rodrigo, 2001, p.62).

#### **IV.4. Instrumentos**

Se elaboró una entrevista semiestructurada determinando de antemano cuál es la información relevante que se quiere obtener, en otras palabras, se deja la pregunta abierta con la posibilidad de recibir más matices de la respuesta (Peláez, 2013). La entrevista está compuesta por 3 tópicos clasificados en 18 preguntas que buscan indagar sobre la satisfacción laboral y los constructos asociados a ella.

- **Satisfacción laboral**

¿Qué es para usted la satisfacción laboral?

¿Qué características de su trabajo le producen satisfacción?

¿Qué efectos ha tenido en su satisfacción laboral el teletrabajo durante la pandemia?

¿Qué efectos ha tenido en su ámbito familiar el teletrabajo durante la pandemia?

- **Relaciones interpersonales**

¿Cómo definiría usted la relación que tenía con sus colegas de trabajo antes de la pandemia?

¿Como la pandemia ha influido en la calidad de las relaciones con sus colegas de trabajo?

¿Qué momento o actividad del trabajo disfrutaba más junto a sus colegas antes de la pandemia?

En relación con lo anterior, ¿cómo la pandemia ha afectado en esa actividad o momento?

¿Qué momento o actividad del trabajo disfrutaba más junto a sus colegas actualmente?

¿Cómo el teletrabajo ha impactado en la forma de relacionarse entre los demás docentes y jefes dentro del establecimiento?

¿Cómo se generan las relaciones interpersonales con sus colegas, jefes del establecimiento en base al teletrabajo?

¿Qué es lo que más valora actualmente de la relación con sus compañeros de trabajo?

- **Realización personal**

¿Qué es para usted la realización personal?

¿Qué habilidades personales cree que ha tenido que mejorar durante este periodo para adaptarse a la nueva modalidad de trabajo?

¿Siente usted que el ejercicio de sus labores contribuye a su autorrealización?

¿Qué aspectos favorables siente que ha desarrollado al desempeñar sus funciones por teletrabajo?

¿Considera usted que el teletrabajo ha afectado al desarrollo de sus capacidades?

¿Cree que el teletrabajo ha contribuido a desarrollar alguna potencialidad y ha aportado a su desarrollo personal?

#### **IV.5. Población/ Muestra/ Tipo de muestreo**

La población con la que se realizó la investigación fueron docentes, con una muestra tanto de hombres como mujeres que estuvieran ejerciendo en escuelas, liceos y colegios municipales y particulares subvencionados dentro de la región de Ñuble. Como criterio de inclusión se consideró que se encuentren realizando sus labores a través de teletrabajo desde el comienzo de la pandemia. Respecto al tipo de muestreo, concierne a un estudio no probabilístico, de carácter intencional con muestras de caso-tipo, puesto que este tipo de muestras se relaciona con la fenomenología, buscando investigar todo lo relacionado con el fenómeno a estudiar.

#### **IV.6. Análisis de datos propuesto/ Soporte tecnológico**

Para llevar a cabo el estudio se utilizará el programa de análisis cualitativo Atlas. ti. Dicho soporte tecnológico permite organizar, agrupar y gestionar el material. La forma en que se abordará será mediante un análisis de la conversación y el discurso lo que es “por necesidad, análisis de la lengua en su uso. Como tal, no se limita a la descripción de formas lingüísticas con independencia de los propósitos y las funciones a las cuales están destinadas esas formas” (Brown y Yule, 1983, citado en Iñiguez, p.85, 2003). De tal manera es que no solo se analizará lo que las personas mencionan, sino que también el contexto de aquello.

#### **IV.7. Criterios de Calidad**

Los criterios de calidad interpretativa utilizados dentro de la investigación están basados en la premisa de articulación entre los métodos y procedimientos implementados. Abarcando criterios establecidos por Calderón (2009) como la relevancia, que se refiere a la capacidad de congruencia y novedad respecto a los aportes para comprender el fenómeno descrito y las implicancias que este tiene en el entorno general. La adecuación epistemológica-metodológica que dice relación con la coincidencia de la perspectiva utilizada, busca un sentido común entre la pregunta y objetivos de investigación. Finalmente, la reflexividad que corresponde a la capacidad de autoconciencia en base a los supuestos de la investigación y las perspectivas propias del investigador (citado en Cornejo y Salas, 2011).

#### **IV.8. Aspectos Éticos**

Dentro de los lineamientos éticos de la investigación, se encuentra el principio de autonomía. França-Tarragó (1996) entiende la autonomía como “la capacidad de todo sujeto humano de gobernarse a partir de una norma que él mismo acepta como tal, sin coerción externa”, lo cual dentro de la investigación se encuentra cautelado a través de la determinación de un consentimiento informado hablado que contenga el tema y objetivo de estudio, las condiciones que enmarcan la participación de los sujetos, los instrumentos utilizados para la recolección de datos y el procedimiento para analizar dichos datos, mencionando además el trato anónimo de los datos proporcionados, estipulando así la regla de confidencialidad, concepto entendido como “el derecho que tiene toda persona de controlar la información referente a sí misma, cuando se comunica bajo la promesa implícita o explícita de que será mantenida en secreto” (Op cit, 1996). Los participantes deben tener la capacidad para decidir, qué información deben recibir y comprender para ejercer su libertad de elección sin engaño.

Por otra parte, se encuentra el principio de justicia, que es entendido como “el tratamiento equitativo y apropiado a la luz de lo que es debido a una persona” (Siruana,2010), haciéndose efectivo en la investigación mediante el acto de evitar la discriminación y estigmatización de los participantes.

## V. Presentación de resultados

Posterior a la aplicación de las entrevistas y su respectiva transcripción, se llevó a cabo un análisis de contenido ejecutado a través de la plataforma de análisis cualitativo Atlas. ti en su octava versión. Los datos obtenidos fueron separados en unidades analizables. En una primera instancia los conceptos teóricos tienen su origen en los objetivos de esta investigación, mientras que, los subconceptos teóricos nacen desde los tópicos abordados en cada objetivo. Lo anterior justifica la creación de conceptos teóricos, no obstante, también se deben incluir los conceptos emergentes, los que se extrajeron de los relatos producidos por cada docente en el proceso de entrevistas. Se seleccionaron algunas citas como ejemplo para representar los subconceptos teóricos y emergentes. El análisis está compuesto por 5 códigos y 21 subcódigos, los que se encuentran encasillados en 615 citas. La configuración de las unidades analizables queda de la siguiente manera:

**Tabla I**

*Unidades analizables de la investigación*

| <b>Códigos (Conceptos)</b> | <b>Enraizamiento</b> |
|----------------------------|----------------------|
| Motivación laboral         | 82                   |
| Pandemia                   | 74                   |
| Realización personal       | 104                  |
| Relaciones interpersonales | 138                  |
| Satisfacción laboral       | 191                  |

(Fuente: Elaboración propia)

Considerando lo anterior, el desglose de los subconceptos ha sido organizado de la siguiente forma:

**Tabla II**

*Subunidades analizables de la investigación*

| <b>Subcódigo (Subconceptos)</b>      | <b>Enraizamiento</b> |
|--------------------------------------|----------------------|
| Vocación                             | 30                   |
| Sobrecarga laboral                   | 28                   |
| Reconocimiento                       | 8                    |
| Características ambientales          | 25                   |
| Apreciación afectiva                 | 40                   |
| Importancia apego                    | 21                   |
| Calidad educativa                    | 18                   |
| Adaptación                           | 21                   |
| Desempeño                            | 34                   |
| Estrategias de mejora tecnológica    | 29                   |
| Iniciativa                           | 19                   |
| Desarrollo de habilidades personales | 71                   |
| Estrés emocional                     | 33                   |
| Dinámica organizacional              | 44                   |
| Apoyo social                         | 32                   |
| Relaciones sociales                  | 62                   |
| Cuidados pandémicos                  | 8                    |
| Protocolos COVID                     | 15                   |
| Rutina                               | 9                    |
| Pre pandemia                         | 14                   |
| Doble presencia                      | 28                   |

(Fuente: Elaboración propia)

## **V. 1. Satisfacción laboral**

Esta categoría nace a partir del análisis de subconceptos predeterminados a nivel teórico, los cuales corresponden a: vocación, sobrecarga laboral, reconocimiento,

características ambientales, apreciación afectiva, importancia apego, calidad educativa y adaptación.

**Tabla 3**

*Categoría: Satisfacción laboral*

| <b>Cita</b>  | <b>Subconcepto</b>          |
|--|-----------------------------|
| 1:129 “Claro porque hago lo que me gusta si pudiera volver atrás y no podría estudiar esto no sé qué estudiaría no sé qué haría no sé, porque siempre me gustó ser profesora me gusta todavía...”  | Vocación                    |
| 1:255 “Me costaba el tema de estar en el computador todo el día porque preparar una clase online era muchísimo trabajo extra. Yo tenía las clases en la mañana y en la tarde trabajaba hasta la madrugada preparando material para la clase siguiente porque la clase tenía que ser con hartos videos...que los niños entiendan porque uno no estaba ahí para ir a cada puesto y preguntar si estaban entendiendo, hacíamos lo posible para que los niños aprendieran” | Sobrecarga laboral          |
| 1:47 “Porque son ellos los que reciben nuestras clases los que los que reciben nuestro cariño nuestra preocupación nuestro amor nuestra atención son ellos entonces el agradecimiento de ellos la felicidad de ellos o lo que te pueden demostrar para mí eso es lo que me produce más satisfacción cualquier otra cosa”   | Reconocimiento              |
| 1:79 “el ambiente laboral yo creo como la cercanía con los otros compañeros de trabajo y que también la sala de clases sea de un clima de respeto de   | Características ambientales |



aprendizaje de tolerancia de empatía”

|       |  |                      |
|-------|--|----------------------|
| 1:89  | “expresión facial expresa mucho, uno se da cuenta al tiro cuando alguien está como estresado más contento, más risueño, más triste, más enojado”   | Apreciación afectiva |
| 1:156 | “código comunicativo muchas veces se malentiende muchas veces producto del teletrabajo, entonces sabemos que a veces la comunicación virtual carente de gestos, de miradas, de intenciones, en general lleva a confusiones y a veces se torna un poco difícil poder enfrentar la comunicación que hay entre jefes” |                      |
| 1:217 | “uno debe entregar una enseñanza integral, no va solamente en lo pedagógico hay días en los que uno entrega otro tipo de cosas valóricas, morales, que son mucho más importantes que a lo mejor una clase sea solamente pedagógico...es mucho más significativo y hay niños que lo reciben así”                    | Importancia apego    |
| 1:219 | “que fue muy complicado para nosotros que tuvimos que hacer teletrabajo derechamente, “¡¡claro!!”, yo pase todos los contenidos, todos los objetivos priorizados que me pidieron, pero, ¿cuántos de ellos quedaron efectivamente en los niños? yo creo que el 50%”   | Calidad educativa    |

1:109 “fue muy complicado porque fue un proceso de adaptación, primero que nada, había incertidumbre harto miedo porque las condiciones cambiaron, pero totalmente” Adaptación

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se define como una “la evaluación positiva del entorno de trabajo (George y Jones, 1999; Thierry y Koopman-Iwema, 1984 como se citó en Sánchez et al., 2014, p. 538) de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo (Arias y Arias, 2014, p.186) y respecto al área docente, se entiende como el resultado de diversos factores que involucran la evaluación que el profesor hace de su ambiente laboral” (Howard y Frink, 1996; Robbins, 2003, como se citó en Jiménez, Jara y Miranda, 2012, p.127).

(Fuente: Elaboración propia)

### V.1.A. Vocación

Este subconcepto teórico se desprende de los valores significativos de cada persona en base a su satisfacción laboral, según su interés personal, y que es obtenida gracias a la capacidad de ejercer (Locke, 1976, como se citó en Arévalo et al, 2020). Teniendo en consideración aquello, dentro de los resultados se obtiene una relación entre apreciación afectiva, puesto que se identifica una valoración positiva al gusto por ejercer la pedagogía, enseñar y estar en contacto directo con los estudiantes. Los docentes aluden que el ejercicio de sus labores les provoca satisfacción, sin embargo, estas labores no evocan lo academicista, sino que, por el contrario, refiere el contacto humano entre profesor - alumno en donde se produce un intercambio de experiencias que aportan al crecimiento personal de ambas partes.

1:179: *“estar en el aula con los niños yo poder enseñarles a leer, me encanta eso”*

1:129. *“Claro porque hago lo que me gusta si pudiera volver atrás y no podría estudiar esto no sé qué estudiaría no sé qué haría no sé, porque siempre me gustó ser profesora me gusta todavía...”*

1:249: *“tener el espacio de compartir con jóvenes...porque bueno uno dice enseñar, pero igual ellos siempre son todos diferentes y uno aprende de ellos también. Y me motiva mucho el ir cada día a enseñar el área”*

Es en este sentido, se desprende una relación entre desempeño y vocación, puesto que según los relatos obtenidos cuando existe una buena percepción de la relación anterior (Apreciación afectiva – Vocación), se produce un impacto positivo en el desempeño, porque se establece que, a pesar de lo agobiante del trabajo, sienten ganas de ir a trabajar, hacer clases y enseñar.

1:176: *“y me levanté feliz a pesar de que sea mucha la pega, porque a veces nos toca harta pega...pero yo no me siento tan agobiada, para mí eso es satisfacción laboral”*

Desde el aspecto teórico, la relación anterior tiene coherencia pues, dentro del compromiso organizacional de Meyer y Allen (2001) realzan la importancia del aspecto emocional, que dice relación con la implicación y el apego del docente, dando forma a un tipo de compromiso (como se citó en Topa et al, 2004). La vocación y la calidad del vínculo ha permitido desarrollar una alianza que se pacta en el compromiso del docente hacia los estudiantes, puesto que existe una profunda preocupación y dedicación por los contenidos entregados, que sin duda van más allá de la esfera académica, buscando contribuir al desarrollo de los estudiantes desde la integralidad.

### **V.1.B. Sobrecarga laboral**

La sobrecarga laboral, se establece teóricamente como problemas que producen el malestar laboral, dentro de los que se consideran el trabajo administrativo y dificultades en el proceso enseñanza - aprendizaje. Al respecto, Domich y Faivovich (1994) señalan que los problemas en el trabajo que afectarían el nivel de satisfacción laboral serían el trabajo excesivo. En base a los resultados del análisis de las entrevistas se presenta evidencia en la relación calidad educativa - sobrecarga laboral, pues debido a las nuevas características ambientales producidas por la pandemia, los docentes deben preparar material extra y cumplir con nuevos quehaceres administrativos según la situación del

establecimiento, lo que afecta en el desarrollo de sus funciones y por ende refieren un impacto en la calidad de la enseñanza hacia los alumnos.

1:177: *“me agobia eso de que me pidan tantos papeles, llenar tanto papel, que llene este papel de estos niños, que llene este papel para presentarlo al Daem”*

1:255: *“Me costaba el tema de estar en el computador todo el día porque preparar una clase online era muchísimo trabajo extra. Yo tenía las clases en la mañana y en la tarde trabajaba hasta la madrugada preparando material para la clase siguiente porque la clase tenía que ser con hartos videos...que los niños entiendan porque uno no estaba ahí para ir a cada puesto y preguntar si estaban entendiendo, hacíamos lo posible para que los niños aprendieran”*

Además, producto de la pandemia, y el cambio producido en la modalidad de las clases, los profesores tuvieron que planificar sus materiales de dos formas, uno era preparado para los alumnos que podían participar de las clases online y el otro para aquellos que no podían conectarse. Es importante considerar que esto provocó una sensación de agobio puesto que no existe ninguna relación con vocación, es por eso que se considera como un estresor, generando sobrecarga.

1:359 *“Entonces eso igual es un trabajo doble, porque preparas un material para los niños que sí pueden conectarse y preparar un material para los que no se podían conectar, entonces eran horas de trabajo extra”*

Por otra parte, se expresa una relación entre sobrecarga laboral - características ambientales y doble presencia, ya que cambiaron las condiciones físicas en el sentido de que se produjo una adaptación en la organización física del hogar para hacer del nuevo ambiente laboral un lugar más ameno. Es posible observar que se mezclaron ambos ambientes, uno relacionado con el espacio personal del docente y el otro correspondiente al espacio laboral, lo que produjo sobrecarga.

De esta manera se puede establecer una relación con los factores motivadores provenientes de la teoría de Herzberg, pues los factores motivadores serían los responsables de causar satisfacción en los trabajadores, y, en consecuencia, no tenerlos genera que los trabajadores se sientan no satisfechos con su labor (Herzberg, 1954), entonces en resultado de lo expuesto anteriormente al no estar las condiciones óptimas

para desarrollar la labor docente debido a las nuevas exigencias termina generando sobrecarga laboral e insatisfacción.

1:16: *“estaba todo el día en el computador y de repente sales del lugar que estás trabajando que estaba un poco cansada que me dolía un poco la espalda”*

1:184: *“el efecto es que yo no tenía horario de repente eran las 12 de la noche y una apoderada estaba llamando “tía sabe qué Gabriel no terminó la tarea no sabe cómo se hace” y yo decía “¡¡pero ¡¡cómo!!” son las 12 de la noche”.*

### **V.1.C. Reconocimiento**

El reconocimiento está ligado a la importancia personal que tiene para el individuo las dimensiones del trabajo, obtenida gracias al ejercicio del mismo (Locke, 1976, como se citó en Arévalo et al, 2020). En este caso corresponden a los subconceptos teóricos de dinámica organizacional e importancia del apego. Según los resultados, cuando las instituciones educativas realzan la labor que realizan los docentes, aumenta la satisfacción laboral, en consecuencia, se produce una vinculación positiva con el entorno de trabajo, ya que los docentes expresan que se sienten satisfechos cuando se valora el trabajo que realizan. Lo que según Meyer y Allen (2001, como se citó en Topa et al, 2004) producen una mayor implicación e identificación con la unidad educativa:

1:43: *“Yo creo que es cuando uno está contento con el trabajo que hace y cuando también se le valora el trabajo que uno realiza”*

1:214: *“satisfacción laboral también se ve reflejado lo que uno recibe por parte de los colegas de los estudiantes y también de la administración”*

1:107: *“es sentir no solo que lo estás haciendo bien, sino que los otros están contentos con tu trabajo, estar tranquilo más que nada de eso para mí es satisfacción laboral”*

### **V.1.D. Características ambientales**

Este subconcepto alude a las circunstancias del ambiente de trabajo (Sánchez et al., 2014). Según los datos obtenidos, en este caso se establecen relaciones con sobrecarga laboral, dinámica organizacional, doble presencia, apoyo social y relaciones sociales. Como se mencionó anteriormente, se presenta la relación de características ambientales con sobre carga laboral, sin embargo, en este punto y según los resultados es posible decir que es una relación bidireccional, puesto que los docentes señalan que

la ausencia de presencialidad ha generado una serie de adaptaciones, que implican nuevos conductos y funciones extras dentro de la docencia, ya que tienen que cumplir con todo lo mencionado anteriormente dentro de un nuevo contexto físico de trabajo (al realizar las actividades desde el hogar):

1:79: *“el ambiente laboral yo creo como la cercanía con los otros compañeros de trabajo y que también la sala de clases sea de un clima de respeto de aprendizaje de tolerancia de empatía”*

1:150: *“al ser todo más telemático existe poca comunicación entre colegas... y la pandemia en sí yo creo que en general ha afectado a la comunicación entre todas las personas porque no podemos tener una conversación cara a cara de repente enfrentar un problema o un cambio de ideas de forma directa”*

1:197: *“cada 15 días tenemos reunión, a los otros 15 días tenemos este taller de yoga o un taller de solo que conversemos en ese momento que era de consejo”*

1:288: *Salimos bien en sí del paso, del aprendizaje, pero de todas maneras nos afectó muchísimo en ese sentido, en el sentido del estrés de sentirse cómodo en tu lugar de trabajo, porque ya ni siquiera era un lugar de trabajo, era tu casa*

En cuanto a la relación entre características ambientales y apoyo social - relaciones sociales, es importante mencionar que los docentes relacionan características de estos subconceptos como parte de la satisfacción laboral, tal como lo refleja la siguiente cita:

1:175: *“la satisfacción laboral es sentirme acogida en un lugar sentirme a gusto trabajando, ehh sentirme acogida ya sea por los apoderados, por los alumnos, por mis colegas por mis pares”*

Los docentes aluden que las relaciones sociales constituyen un indicador de satisfacción laboral al igual que apoyo social, de esta manera también lo indica (Malandar, 2016) al exponer que, si los docentes se desenvuelvan dentro de un ambiente grato y se sientan a gusto, fomentan así el buen desarrollo de sus tareas lo que redundará además en el desarrollo de las habilidades, competencias y capacidades requeridas dentro del rol docente.

### V.1.E. Apreciación afectiva

Según Arévalo et al (2020 citado en Torres, 2015) la satisfacción laboral tiene que ver con las dimensiones del trabajo referida a la apreciación afectiva de las dimensiones individuales inherentes al trabajo. De esta manera también la expresan los entrevistados al señalar, que una de las aristas más difíciles de la pandemia ha sido la nula retroalimentación por parte de los estudiantes en las clases online, puesto que los alumnos no están obligados a encender sus cámaras produciéndose muchas veces una comunicación tipo monólogo.

1:80: *“para mí es un poco desmotivante el contexto de hacer clases de manera online y no presencial porque uno no sabe cómo está el niño del otro lado de la pantalla no sabemos si el niño está poniendo atención o si está durmiendo o si está viendo tele o está haciendo otras actividades”*

Desde esa premisa, se encuentra una vinculación entre apreciación afectiva y vocación ya que los profesores manifiestan afecto hacia los alumnos representada a través de la preocupación sobre sus estados emocionales y su calidad de aprendizaje.

1:404: *“Es hacer lo que a mí me gusta que me sienta bien, y que lo que yo hago puede impactar positivamente en las personas tanto con las que trabajo, como en los alumnos”*

1:406: *“Entender que la nota es algo como anecdótica pero que los niños sean felices y aprendan que estén alegres, tener ganas de vivir porque me ha tocado ver alumnos que han pensado en suicidarse en esta época, entonces hay cosas mucho más importantes que aprendan una materia determinada porque el conocimiento está en internet en cualquier parte yo creo que me he puesto más humano”*

También se identifica una conexión entre apreciación afectiva y relaciones sociales, en donde se destacan algunas particularidades como la falta de retroalimentación, la imposibilidad de ver la expresión facial a través de las clases en línea. Además, los entrevistados resaltan que las relaciones en esta modalidad de teletrabajo son monótonas y distantes, y que por la naturaleza del contacto digital se producen malentendidos en el código comunicativo.

1: 410 *“No creo que me haya afectado tanto, pero fue complejo el tema de las clases online, porque no recibía retroalimentación en clase presenciales uno veía sus caras y sabía que no entendían, pero ahora en clases online no es posible identificar eso y nadie habla”*

*1:156 “código comunicativo muchas veces se malentiende muchas veces producto del teletrabajo, entonces sabemos que a veces la comunicación virtual carente de gestos, de miradas, de intenciones, en general lleva a confusiones y a veces se torna un poco difícil poder enfrentar la comunicación que hay entre jefes”*

Finalmente, existe un nexo entre apreciación afectiva y doble presencia, puesto que los docentes estipulaban que, ante la monotonía de trabajar detrás de una pantalla, debían disfrazar u ocultar sus emociones directamente, sumado a la interferencia que pudiese existir dentro del proceso de aprendizaje proveniente de situaciones adversas dentro del hogar como lo evidencia la siguiente cita:

*1:87: “yo creo que eso también afecta mucho en el ámbito de hacer las clases porque uno puede tener problemas en la casa o algo y tiene que ocultar sus emociones por así decirlo.”*

#### **V.1.F. Importancia apego**

Respecto a la importancia del apego, Meyer y Allen (2001, como se citó en Topa et al, 2004) en el modelo de compromiso organizacional, la mencionan como un factor influyente dentro de los vínculos que se dan en el lugar de trabajo. Del análisis se desprende que la importancia del apego tiene relación con apoyo social, ya que la calidad de vinculación de los docentes se ha afiatado durante la pandemia, jugando un rol importante el apoyo según lo mencionan los docentes puesto que se han debido apoyar en cuanto al aprendizaje de nuevas metodologías, para llevar a cabo las clases en línea de una forma según afirman, innovadora. Esto lo evalúan como un factor protector de la satisfacción laboral. Sin embargo, agregan una comparación entre el antes y durante la pandemia, y en este sentido perciben que se ha producido un revés en la forma física de relacionarse, pues antes las relaciones en pre pandemia eran más estrechas, directas y espontáneas, y ahora existe un distanciamiento físico y una sensación de frialdad.

*1:84: “Antes uno se podía saludar de mano para conversar bien, más cerca y después ahora ya es más frío y monótono el distanciamiento con las personas”*

*1:314 “nos permitió abrimos mucho más a la pandemia con los colegas. Buscar ayuda, pedir ayuda, se vivió en varios momentos”*

*1:297: “Entonces tener ese vínculo, tener esa familiaridad con ellos es espectacular, o sea algo que te favorece muchísimo en tu satisfacción laboral...”*



La importancia del apego también se ve relacionado con el reconocimiento, pues al establecer vinculaciones significativas desde el plano afectivo con los estudiantes, a modo de retroalimentación existe un reconocimiento por parte de ellos hacia los profesores, lo que según lo reportado por los entrevistados eso produce mejoras en el proceso enseñanza - aprendizaje

1:101: *“la confianza que trato de darle a los estudiantes para que me sienta más cercano, no como amigo sino como más cercano y que le tomen más cercanía a la materia”*

; sin embargo, según se expresa esto se ve afectado por el fenómeno de la doble presencia

1:142: *“el teletrabajo dificulta muchas veces está interacción de alumno profesor”*

#### **V.1.G. Calidad educativa**

Al contrastar el subconcepto de calidad educativa con lo reportado por los docentes, se obtienen relaciones consistentes entre iniciativa, desempeño, estrategias de mejora tecnológica, sobrecarga laboral. Las cinco primeras se configuran en el proceso de calidad educativa y según los docentes cada una desde sus aristas aporta hacia la satisfacción laboral

1:210: *“nadie se imaginó que iba a venir esta pandemia y que íbamos a estar encerrados y buscar la manera de poder entregarle los conocimientos a los niños... y las herramientas para que ellos también pudieran entre ellos aprender”*

Dentro de la unidad analizable de satisfacción laboral este subconcepto tiene la peor evaluación docente y la mayor densidad ya que se le atribuye la sobrecarga laboral y un cambio drástico en la forma de relacionarse, algo similar se ha planteado en el marco teórico, en donde se menciona que Malander (2016) alude que “las escuelas deben preocuparse del desarrollo de sus docentes, porque esto refleja una mayor calidad educativa (p.178)

1:256: *“bueno el agobio era siempre el mismo no tanto tampoco- para mí sentía que los niños no aprendían tanto, los buenos siempre son los mismo, pero en un curso de 40 eran 3 que aprendían solos pero los otros no estaban aprendiendo y eso me tenía, así como bajoneado, estaba bajoneado”*

1:219: *“que fue muy complicado para nosotros que tuvimos que hacer teletrabajo derechamente, “¡¡claro!!”, yo pase todos los contenidos, todos los objetivos priorizados que me pidieron, pero, ¿cuántos de ellos quedaron efectivamente en los niños? yo creo que el 50%”*

En este caso lo planteado por los docentes es que se cambió el paradigma de las relaciones ya que se pasó desde la discusión de temas administrativos hacia la ejecución de material novedoso y didáctico para atraer la atención de los estudiantes y que de esta manera se conectaran a las clases.

1:158: *“Hoy vamos a hablar del niño que faltó a clase... no hoy vamos a hablar de que estrategia vamos a utilizar para que el niño siga viniendo a clases”*

### **V.1.H. Adaptación**

El término de adaptación dice relación con que el teletrabajo docente y el proceso de adaptación propio de este medio, estaría indicando un aumento del estrés por parte de los docentes y estudiantes (Jiménez et al, 2012). Encontrando una similitud con lo expuesto en la siguiente oración:

1:7 *“cuando estamos frente a una situación nueva siento que es como la oportunidad para que uno se reinvente y como pueda sacar nuevamente todo su potencial”*

La adaptación también presenta una vinculación con pre- pandemia, los profesores estipulan que el desarrollo de capacidades para afrontar las diversas situaciones se vio afectado. Antes de la pandemia estas se podían desarrollar con más facilidad y con una mejor calidad. En cambio, ahora al estar detrás de una pantalla, estas no se pueden generar al mismo nivel.

1:172 *“terreno uno puede ir desarrollando en el día a día incluso uno puede ir desarrollando diferentes habilidades o capacidades en el lugar de forma presencial tanto en resolución de conflicto como como otras problemáticas que surgen en el momento y el teletrabajo ha afectado este desarrollo porque como decía anteriormente la pantalla uno no puede hacer nada cuando tiene de frente a la pantalla no puedes hacer nada más detrás”*

Además, dentro de los datos obtenidos en las entrevistas se encuentra que los docentes establecen una vinculación entre adaptación y doble presencia - rutina, pues

comentan que no solo se produjo una adaptación a nivel teórico y académico, sino que también se reconfiguraron los espacios en el hogar y las rutinas para poder teletrabajar.

1:186 *“también por ejemplo de que yo tuve que adecuar mi casa para poder poner mi computador”,*

1:109 *“fue muy complicado porque fue un proceso de adaptación, primero que nada, había incertidumbre harto miedo porque las condiciones cambiaron, pero totalmente”*

## V.2. Motivación laboral

Esta unidad de análisis corresponde a un nivel teórico y a otra arista de los objetivos de esta investigación. Tal como se revisó en el marco teórico, la motivación laboral es entendida como un proceso que orienta, activa, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos en pos de la realización de objetivos esperados (Lopez,2005). Al plantear una de las preguntas que motivó el estudio ¿Qué efecto tiene el teletrabajo durante la pandemia en la motivación laboral de los docentes? surge como respuesta que la pandemia redirigió los esfuerzos a la adecuación de los objetivos priorizados, y a pesar de que como se presentó más arriba los docentes perciben que el aprendizaje por parte de los alumnos no alcanzó niveles óptimos, esto no afectó la motivación laboral, sino que en su defecto fue un incentivo para reestructurar la forma de enseñanza.

1:24: *“se empezó a trabajar en base a aprender nuevas aplicaciones para que los niños quisieran conectarse a nuestras clases es como para llamar la atención entonces el enfoque cambió en un 100%”*

Es en este sentido es que surgen subconceptos de análisis, los cuales son desempeño, estrategias de mejora tecnológica e iniciativa, estos dos últimos corresponden a subconceptos emergentes, y desempeño es un concepto predeterminado a nivel teórico. La pandemia ha hecho surgir distintas actividades y los conceptos emergentes intentan abarcar estas situaciones desde la postura de los profesores ya que son creados a partir del análisis de lo reportado por los docentes.

### Tabla 4

*Categoría: Motivación laboral*

**Cita**

**Subconcepto**

- 1:8 *“existe cierto momento del año que estamos como un poquito más cansaditos y que pasa que empezamos a hacer las mismas actividades comenzamos a innovar menos y llegó la pandemia y hizo cambiar todo esto ya no podemos seguir haciendo clases de la misma forma”* Desempeño
- 
- 1:208 *“tuve que perfeccionarlas más mezcladas es hacerlas más interactivas para que los niños no se me aburrieran, en la pantalla entonces creo que no me vi afectada, sino que se enriqueció mi clase porque ahora hay más cosas tecnológicas ahora ahora ya uso más ppt, uso más videitos para poder entusiasmarlos”* Estrategias de mejora tecnológica
- 
- 1:387 *“buscando nuevas estrategias para el desarrollo de mi trabajo creo que si no hubiese existido usted le trabajo no hubiera indagado tanto o en esos tiempos libres o la noche Buscar plataformas juegos didácticos para motivar al estudiante de distintas formas y las herramientas tecnológicas que al mismo tiempo nos han ayudado a poder desarrollarnos nosotros para buscar nuevas instancias de que los niños se motiven a estudiar”* Iniciativa

Motivación laboral

Se entiende por motivación al proceso que orienta, activa, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos en pos de la realización de objetivos esperados (Lopez,2005)

(Fuente: Elaboración propia)

### V.2.A. Desempeño

Este subconcepto corresponde a una sub unidad de análisis teórica, la literatura menciona que los trabajadores que presentan alta motivación laboral, se encuentran más satisfechos, impactando finalmente en el desempeño docente (Zubiri,2013). De esta forma promueve el desarrollo y logro de los objetivos pedagógicos. Por otra parte, cabe destacar que presenta una alta densidad con el concepto de realización personal, ya que se encuentran relaciones con la totalidad de subconceptos, que emanan de esta unidad de análisis.

Los entrevistados explican que para que la pandemia no afectará su desempeño y por ende el proceso de aprendizaje, tuvieron que desarrollar nuevas habilidades personales como un mecanismo de defensa ante la adaptación forzosa.

1:42: *“yo decía tengo que poder sacar esta situación adelante y eso te ayuda también a que en la parte personal tú te sientas bien porque me acostaba tranquila, así como ... trate de mejorar...”*

Cuando mencionan el desarrollo de habilidades, frecuentemente lo hacen acompañado del apoyo y el compañerismo de sus demás colegas, porque aluden que la pandemia hizo surgir un clima de colaboración, que tributa al desarrollo y refinamiento del proceso de aprendizaje en pandemia.

1:110: *“se nos fue como ayudando a muchos se nos fue enseñando y finalmente con toda esta incertidumbre pudimos después ya aprendimos proceso aprendizaje, pudimos llevar a cabo las clases online, pero fue un proceso difícil”*

No obstante, también explicitan que, a pesar de sus esfuerzos en aplicar metodologías pedagógicas más didácticas, y de apostar por un desarrollo tecnológico con nuevas plataformas, aplicaciones y juegos;

1:42: *“yo decía tengo que poder sacar esta situación adelante y eso te ayuda también a que en la parte personal tú te sientas bien porque me acostaba tranquila así como ... trate de mejorar..”*

1:387: *“buscando nuevas estrategias para el desarrollo de mi trabajo creo que si no hubiese existido el teletrabajo no hubiera indagado tanto o en esos tiempos libres o la noche Buscar plataformas juegos didácticos para motivar al estudiante de distintas formas y las herramientas tecnológicas que al mismo tiempo nos han ayudado a poder desarrollarnos nosotros para buscar nuevas instancias de que los niños se motiven a estudiar”*

La pandemia ha impactado negativamente en el proceso de aprendizaje. Ante aquello explican que esto no se debe a la falta de motivación de ellos como docentes, sino que se debe al contexto pandémico donde han influido otros factores en los alumnos, como las dinámicas familiares, además de los problemas económicos y emocionales. Esto ha generado frustración en su labor porque a pesar de redoblar esfuerzos se percibe que académicamente se ha generado un retroceso.

1:221: *“si bien es cierto fue bueno para parar esta pandemia tratar de controlarla, pedagógicamente fue pésimo, pero bueno cada uno desde su ámbito trato de hacer lo mejor posible entregar lo mejor que pudo, pero no fue lo óptimo”*

## **V.2.B. Estrategias de mejora tecnológica**

Esta subunidad de análisis corresponde a un concepto emergente creado a partir de la innovación tecnológica que ha impactado en la educación, ya que debido al cambio de modalidad desde lo presencial a lo online se han planificado estrategias de mejoras en los procesos educativos como un eje esencial la motivación laboral de los profesores.

1:10: *“saco mi mejor potencial en la parte de la innovación tecnológica”*

Al contrastar la literatura con los datos obtenidos por parte de los docentes, se establece que el desarrollar habilidades tecnológicas, nace desde la obligación y adaptación forzosa. Y en sentido lo teórico apuesta por algo similar puesto que se asevera que “la pandemia del COVID-19 se ha destacado por imponer la obligación indirecta de teletrabajar, que conlleva raudamente a improvisar a millones de teletrabajadores, constriñéndolos a reorganizarse sin una planificación previa”, (Caminos, 2020, p.67). Se reconoce la necesidad de la utilización de las nuevas plataformas, sin embargo, también se observa que al comienzo se percibe como una obligación y que con el paso de los meses se produjo la adaptación y todos los procesos que vinieron después, como la innovación, desarrollo de habilidades personales, etc.

*1:104 “Yo creo que el manejo de la tecnología que es muy importante, porque igual yo no sabía usar algunas plataformas por ejemplo la de meet, la de zoom, la de classroom todas esas plataformas yo nunca aprendí a usarlas y tuve que aprender por obligación y por fuerza”*

Gran parte de los entrevistados mencionan que la pandemia fue una especie de quiebre en la rutina docente, y que los llevó a investigar y capacitarse en algo que se sentían obsoletos, para mejorar y entregar los contenidos solicitados como objetivos priorizados por parte del Ministerio de educación, por lo que tuvieron que comenzar de cero. Es acá donde se reporta el nacimiento de la colaboración ya que en distintas aristas involucran lo importante que fue el apoyo recibido por los demás colegas, resaltando que fue gracias a ese apoyo y ese clima de compañerismo que ellos pudieron adaptarse.

*1:35: “porque si no hubiese existido el tema del teletrabajo... hay muchas... yo me di cuenta que hay muchas plataformas digitales que nos ayudan a activar neurológicamente a los niños”*

*1:111: “entre nosotros los colegas igual entregarnos técnica, para poder, porque no solamente es el uso de zoom y meet sino que había que replantearse todo lo demás... ya no no no... ahí necesitábamos más recursos algo llamativo, que incentivara a los niños”*

*1:21: “nos enseñábamos a usar plataformas entonces decían colega aprendí a usar la plataforma aprendí a que en el zoom se pueden hacer grupos yaa y cómo se hace 40 conectados 50 conectados ehh colega aprendí a usar el formulario de Google para hacer tipo de pruebas”*

### **V.2.C. Iniciativa**

La sub unidad de iniciativa corresponde a un concepto emergente, desde los resultados de las entrevistas, y encuentra su origen desde la motivación laboral, pues esta misma actúa como un refuerzo del comportamiento, plasmando de esta forma la iniciativa.

*1:321 “Y en el liceo nos hizo charlas no se po el 16 de marzo nos vinimos a las casas y a los 15 días ya estábamos haciendo funcionar esto, fue súper rápido, nos mandaban a cursos obviamente primero de primero hacíamos por WhatsApp”*

El apoyo social del que se ha hablado anteriormente que nace desde la pandemia actuó como incentivo para desarrollar nuevas habilidades y capacidades personales, lo que finalmente termina repercutiendo en los alumnos en los procesos de enseñanza aprendizaje.

1:11: *“era el día lunes y ya el martes en la tarde estábamos nosotros unidos por zoom y aprendiendo a usar zoom nosotros mismos y dijimos ya el miércoles comencemos a hacer clases y veamos que pasa veamos cómo se hace veamos cómo funciona” (Apoyo social)*

1:14: *“nació mucho el tema de la colaboración, pero yo te ayudo anda al liceo te ayudo a usar zoom te ayudo para que aprendas como se descarga”*

1:37: *“conocer otras estrategias de cómo poder ir innovando e ir agregando en clase y de poder hacer todo está formada entretenido porque finalmente cuando las cosas como que llama la atención del niño y se entretienen los niños aprenden”*

### **V.3 Realización personal**

Los participantes de esta investigación han considerado a la pandemia como un punto de inflexión dentro de su carrera docente, teniendo que replantearse sus metodologías, y hasta de modo personal, su forma de concebir la educación. Al abordar una de las preguntas de esta investigación: ¿Cómo ha sido la realización personal en los docentes en el contexto de pandemia por Covid 19? surge como respuesta que, se manifestó una catarsis que los hizo trabajar en su desarrollo personal, existiendo una alta densidad con el estrés, ya que tuvieron que crear nuevos recursos psicológicos y educacionales lo que según ellos fue difícil y complejo de llevar a cabo. Todo esto concuerda con lo propuesto por Arévalo et al, (2020) al mencionar que la realización personal tiene que ver con “la tendencia a actualizar y desarrollar las potencialidades, para sentirse realizado como ser humano” (p.11)

1:40: *“super importante el reconocer cada una de las capacidades que tenemos nosotros y buscar la forma de potenciarlas”*

### **Tabla 5**

*Categoría: Realización personal*



| Cita   | Subconcepto                          |
|--|--------------------------------------|
| 1:134 <i>“un desafío grande al principio entonces uno puso en juego ahí todo lo que uno tenía los conocimientos ehh yy todo lo nuevo que uno tuvo que adquirir para poder llevarlas a cabo entonces no sé yo creo que todo fue un desafío un aprendizaje para mí yo siempre lo he visto de forma positiva”</i> | Desarrollo de habilidades personales |
| 1:226 <i>“la parte emocional es la parte más complicada”</i>   | Estrés emocional                     |

Realización personal

Se refiere a la predisposición de innovar y aumentar potencialidades para sentirse realizado como persona (Arévalo et al, 2020)

(Fuente: Elaboración propia)

### V.3.A. Desarrollo de habilidades personales

El desarrollo de habilidades personales está orientado hacia potenciar habilidades tanto personales como profesionales, por ejemplo, la creatividad, el desarrollo de la autoestima y evidentemente de la autorrealización (Reategui, 2020)

1:33: *“la tolerancia y si eso es algo que tuve que mejorar mucho y el tema del problema que tengo con el perfeccionismo”*

En primer lugar, según lo expuesto por los docentes se realiza un hincapié en la consideración de hacer una mirada introspectiva respecto a las capacidades y habilidades de cada uno en pos de potenciarlas, pues bajo el contexto de la pandemia barajaban la posibilidad de tomar un rol pasivo, referido a recibir órdenes solamente, sin embargo, esta estaticidad resulta ser cuestionada y transformada en lo contrario.

Refiriendo que el teletrabajo, actuó como un incentivo para desarrollar habilidades tecnológicas como personales.

1:40: *“es super importante el reconocer cada una de las capacidades que tenemos nosotros y buscar la forma de potenciarlas y que muchas veces estando en una situación como esta que es la pandemia cierto quizá lo más fácil era de una u otra forma quedarse recibir siempre instrucciones y de esperar a que me decían que hacer pero siento que acá potencie mucho más el tema de poder ser como mas ehh perseverante frente a algunas situaciones y de poder salir adelante”*

1:351: *“aprender nuevas tecnologías que podemos aplicar en la sala y cosas nuevas porque yo antes colocaba un video y tenía que hacer como 10 pasos ahora llegó lo dejo en el power lo dejo a lo aprieto y el internet y llega solo*

No obstante, lo anterior también está ligado al estrés emocional, pues desde este ámbito los docentes manifiestan que tuvieron que desarrollar habilidades orientadas hacia la tolerancia a la frustración, la empatía y gestión emocional, en comparación a antes de la pandemia.

1:203: *“la tolerancia y la empatía para poder ponerme en el lugar de los apoderados y de los niños porque igual a veces decía “¡¡pero este niño no se conectó!!” y me enojaba”*

1:211 *“la empatía, la tolerancia, por ejemplo, ya no ser tan egoísta porque yo debo decir que yo antes presencialmente era harto egoísta con mis cosas”*

### **V.3.B. Estrés emocional**

Como se aludió en la introducción de la unidad de análisis de realización personal, este subconcepto teórico representa una especie de punto de quiebre en lo que era la enseñanza tradicional en la época pre pandemia, que llevó a los docentes a buscar y trabajar para lograr desarrollar su máximo potencial, tal cual lo plantea Granados et al, (2019) cuando plantea que la realización personal puede provocar estrés de rol y estrés emocional.

1:136: *“estos dos años fueron difíciles en todos los ámbitos y no sé todo partió como desde cero desde el miedo desde la incertidumbre”*

Aunque eso trajo a cuevas algunas variables percibidas como desagradables por parte de los docentes como por ejemplo el distanciamiento físico de las relaciones sociales tanto con los demás docentes como con los estudiantes, esto porque existía un vínculo afectivo pre pandemia que no se pudo llevar a cabo como se solía hacer, teniendo que adaptar las muestras de afecto a un contexto virtual.

1:152: *“las interacciones con las personas es un factor importante dentro de nuestra vida diaria porque al final somos seres humanos y seres sociales y el estar detrás de una pantalla muchas veces puede recaer en la monotonía”*

1:181: *“el contacto...en no tener contacto con los niños porque era todo por teléfono o por videollamada que de repente eran muy escasos y los niños tendían a apagar las cámaras...entonces ni siquiera les veía las caritas a ellos, eso no me gusto”*

1:89: *“nos distanció, nos distanció suficiente porque algunos colegas de nosotros jubilaron, y no le pudimos hacer ni siquiera una despedida porque no se puede comer tanta gente junta”*

#### **V.4. Relaciones interpersonales**

Esta unidad de análisis corresponde a un concepto teórico, el que definido por Deci y Ryan, 2008, como se citó en Yañez et al, 2010 hace referencia a que el hecho de relacionarse interpersonalmente de forma significativa es una necesidad psicológica básica y si esta necesidad se encuentra satisfecha genera en las personas motivación intrínseca y satisfacción. Ante lo cual, surge la intriga de conocer según los resultados ¿Cómo se definen las relaciones interpersonales en contexto de teletrabajo por pandemia según los docentes? En este sentido es que fue posible percibir variadas posturas, que dicen relación con que la pandemia no afectó las relaciones entre los docentes, mientras que otro grupo establece que las ha impactado positivamente por el apoyo social, y finalmente, otro tanto agregan que los ha afectado negativamente por la lejanía física que resulta de las interacciones virtuales ya sea entre los mismos colegas como con los apoderados y alumnos.

1:194: *“claro, eh afectó bastante la comunicación entre nosotros como colegas entre nosotros con los apoderados que ella también cambió, la manera de comunicarnos con ellos, porque era a través de WhatsApp ya no nos veíamos presencialmente”*

1:113: *“otro lado lado positivo entre comillas de la pandemia fue justamente el tema de las relaciones personales lo que te mencionaba denante de la preocupación de los colegas, uno conoce un poquito más al otro, te permitió conocer otras situaciones de otros colegas lo mismo que les pasa a los niños”*

1:260: *“no ha influido ni para bien ni para mal la relación ha estado exactamente igual no ha cambiado, no ha variado, tenemos exactamente la misma relación”*

**Tabla 6**

Categoría: Relaciones interpersonales

| Cita   | Subconcepto                       |
|--|-----------------------------------|
| <p>1:77 <i>“yo creo el hecho de cómo te decía de la organización y de la institución en la que estoy eso me ha ayudado, quizá estuviera en otra institución no tuviera el mismo ritmo”</i></p> | <p>Dinámica organizacional</p>    |
| <p>1:13 <i>“nació mucho el tema de la colaboración, pero yo te ayudo anda al liceo te ayudo a usar zoom te ayudo para que aprendas como se descarga”</i></p>                                   | <p>Apoyo social</p>               |
| <p>1:394 <i>“pero siempre estamos hablando lo mismo, la misma temática de cómo han sido las clases online, la pandemia. Antes, la comunicación era presencial y es más espontánea”</i></p>     | <p>Relaciones interpersonales</p> |

Relaciones interpersonales

Necesidad psicológica básica que apunta a formar vínculos significativos con otros exitosamente, generando así motivación intrínseca y satisfacción (Deci y Ryan, 2008)

(Fuente: Elaboración propia)

#### **V.4.A. Dinámica organizacional**

Dinámica organizacional es una sub unidad de análisis teórico que nace desde el concepto de relaciones sociales, en este sentido Benito (2006) menciona que la satisfacción laboral de los docentes impacta profundamente en el funcionamiento de los centros educativos y su organización, ¿por qué? porque cada profesor se desenvuelve según sus actitudes y motivaciones en su respectiva unidad educativa y eso influirá en la dinámica de aquel lugar. La percepción de los docentes respecto a la dinámica de su organización es que la pandemia ha impactado en la comunicación ya que ahora comentan que no es espontánea como lo era antes en donde se daba el espacio para hablar sobre otras temáticas alusivas al quehacer docente, ahora en cambio, las reuniones de profesores son pauteadas y acotadas a un temario específico;

*1:302: “todo bien protocolar, los colegios es todo grabado, así que hay que mantenerse dentro del tema, así que consejo en si nosotros no teníamos, esa oportunidad como para nosotros tampoco”*

Esto ha producido un distanciamiento con los jefes de las unidades educativas provocando una sensación de frialdad por parte de este estamento, donde además los docentes mencionan que su rol ha adoptado una postura más protocolar

*1:196: “Yo he encontrado que ellos están solo para mandar, los directores y la jefa de UTP porque también a ellos les exigen papeles si al final es puro entregar papeles y nada más”*

Los entrevistados también hacen una comparación de su situación respecto a su rutina antes de la pandemia, mencionando que se han enfocado en el ámbito pedagógico y han dejado de lado las actividades recreativas producto de las indicaciones gubernamentales que dicen relación con el distanciamiento físico para promover el autocuidado, evitando aglomeraciones y el contagio por COVID- 19:

*1:397: “Por ejemplo los aniversarios situaciones más de distracción eso se echa de menos los paseos de fin de año, día del profesor de asistente de la educación todas las celebraciones ayudan a la convivencia porque nos permiten conocer a los profesores en otras facetas”*

Otro elemento por considerar dentro de los resultados dados es la confianza, ya que los docentes manifiestan la importancia de esta dentro de sus vínculos sociales, porque es visto como un factor que promueve la eficacia y autovalencia, pues el contar con ella, les permite tener la libertad de poder organizarse y trabajar en base a su ritmo personal.

*1:227: “nuestro director es una persona que nos deja ser...nos deja actuar aquí no es necesario andar con un látigo -cómo se dice- cada uno sabe lo que tiene que hacer, cada uno sabe sus responsabilidades, por lo tanto él también nos transmite eso y nos da la confianza para hacerlo.”*

Teniendo en cuenta lo anterior, es posible reafirmar la idea de Ferres et al (2004), ya que menciona que la confianza permite cimentar las relaciones que se propician entre los demás y promueve actitudes genuinas dentro del trabajo, como lo es conocer las responsabilidades y tener la certeza de cumplir con sus deberes.

#### **V.4.B. Apoyo social**

El Apoyo social corresponde a una sub unidad de análisis teórica. La que según Hombrados y Castro (2013) se entiende como un factor protector frente a dificultades e implica que las personas se sientan estimadas y valoradas en una atmósfera de colaboración. Esto afecta en su capacidad de establecer vínculos y el afrontamiento ante la adversidad, puesto que el sentir que existe un apoyo, les permite crear un clima de compañerismo agradable.

*1:329: “Entonces yo creo que el apoyo de los colegas fue muy fundamental ahh, porque existió hartito, harta ayuda para nosotros también para poder implementar las clases”*

*1:268: “necesitamos mucho el uno del otro el trabajo colaborativo con docentes”*

Según el análisis de las entrevistas realizadas a los docentes, estos refieren que el apoyo social se estableció desde el compañerismo, el apoyo y la comprensión, pues no todos los docentes tienen las habilidades tecnológicas desarrolladas, entonces se estrechó la colaboración por parte de los profesores con más habilidades dentro del universo tecnológico, brindando todo tipo de ayuda para que los demás colegas pudieran aprender y no quedarse atrás, formando de esta manera una postura autodidacta que se instauró permanentemente para potenciar el manejo tecnológico y las plataformas educativas para generar un aprendizaje significativo en los alumnos.

1:116: *“siempre, hubo no sé mucho compañerismo, siempre o sea de forma presencial y de forma online igual porque de forma online nos tocó ayudarnos unos a otros a aprender esta nueva modalidad usar zoom, meet”*

1:14: *“comenzamos a investigar cómo hacer pruebas como usar diferentes tipos de animaciones etc así que en ese sentido fue super positivo y ayudó mucho a unirnos”*

Estos resultados provenientes de los docentes concuerdan con lo expuesto por Hombrados y Castro (2013) puesto que el apoyo social se configuró como un factor protector dentro del teletrabajo en contexto de pandemia, desarrollando la colaboración y la importancia de sentir una vinculación recíproca en cuanto a la estima y valoración.

#### **V.4.C. Relaciones sociales**

Respecto a las relaciones sociales, se configura como un subconcepto emergente, y alude a la interacción multidisciplinaria con otros profesionales dentro de los establecimientos educacionales.

En este subconcepto existen posturas contrastadas, pues los profesores estipulan que las relaciones sociales se han visto favorecidas, en el sentido que gracias a la pandemia se han afiatado aún más, por otra parte, otros sienten que los ha distanciado y alejado ya que las conversaciones se tornan más sintetizadas y concretas, perdiendo aquellos espacios recreativos que tenían antes de la pandemia para compartir acerca de la situación de cada uno. Finalmente, otros docentes explicitan que no se han visto cambios, manteniéndose de la misma manera antes y durante la pandemia.

1:229: *“no ha influido ni para bien ni para mal la relación ha estado exactamente igual no ha cambiado, no ha variado, tenemos exactamente la misma relación”*

1:95: *“no valoro mucho cómo se están dando las relaciones entre las personas y entre colegas porque las limitancias que existen ahora hacen que la gente sea más rígida”*

1:20: *“yo creo que nos comunicamos mucho más mucho más que antes”*

1:149: *“Antes de la pandemia era una relación más directa en el sentido de que tanto como en recreo cómo en tiempos libres entre colegas podíamos compartir de forma directa los acontecimientos que ocurrían en el día a día laboral docente y así enfrentarnos también a la jornada que era algo muy positivo, compartir ideas...”*

En la misma línea, otro factor que ha afectado en las relaciones han sido los protocolos Covid, pues las normas sanitarias y protocolares en conjunto con el distanciamiento han demostrado ser un añadido a lo anterior, aumentando la brecha comunicativa entre los docentes, afectando también en su capacidad afectiva de relacionarse, pues estiman que la virtualidad ha predispuesto el accionar desde una mirada más estructurada y pauteada, en comparación a la presencialidad pre pandemia en donde primaba la espontaneidad e improvisación.

*1:85: “Ya no se puede como decía anteriormente hacer mucho por la pandemia, por los resguardos, porque igual hay protocolos sanitarios entonces muchas personas se han distanciado”*

*1:267: “ahora es más pausado como te decía no pues estaba atrás de pantalla algo que decir escrito, leer antes era más más improvisado era más lindo, más real ahora es más pauteado”*

## **V.5 Pandemia**

Esta unidad de análisis corresponde a un concepto emergente que nace con el objetivo de representar e integrar la totalidad de los subconceptos que están relacionados con la pandemia. Las aristas involucradas en la pandemia son múltiples, y dicen relación con aspectos sanitarios, higiénicos, de autocuidado, y de relaciones sociales, etc. Sin embargo, para los propósitos del presente estudio se considerarán cuidados pandémicos, protocolos Covid, rutina, pre pandemia y doble presencia. En donde cuidados pandémicos y protocolos Covid corresponden a conceptos teóricos y los restantes a emergentes.

### **Tabla 7**

*Categoría: Pandemia*

**Cita**

**Subconcept**

**o**



|       |  |                        |
|-------|--|------------------------|
| 1:357 | <i>“fue conocer toda la intimidad del estudiante y también guiarlos a ellos al autocuidado, y eso ha ido cambiando durante esta evolución de pandemia”</i>   | Cuidados<br>pandémicos |
| 1:358 | <i>“al inicio de la pandemia no todos los niños contaban con internet en sus casas entonces uno podía hacer una clase, no todos los niños se podían conectar entonces había que preparar un material extra, en papel hacer todo un proceso de sanitización, un día de entrega”</i> | Protocolos<br>Covid    |
| 1:113 | <i>“exacto al principio igual ellos estaban como contentos dentro modalidad y todo, pero esto igual se caía la monotonía, tedioso, y es mucho más cansador estar detrás de un computador que estar presencial”</i>   | Rutina                 |
| 1:153 | <i>“antes de la pandemia se disfrutaba más la cercanía con los colegas, el contacto directo”</i>   | Pre pandemia           |
| 1:325 | <i>“el tema de que ha afectado a la organización del hogar y en el tema de los espacios también porque ha tenido que adaptar porque va a pasar haciendo todo el día clases”</i>  | Doble<br>presencia     |

Pandemia

Relación de aspectos sanitarios, higiénicos, autocuidados, relaciones sociales, etc, debido a la propagación del virus SARS COV-2.

(Fuente: Elaboración propia)

### **V.5.A. Cuidados pandémicos**

Este subconcepto es de carácter teórico y hace alusión a los cambios drásticos en la forma de relacionarse y de trabajar para disminuir así la posibilidad de contagio, debido a la pandemia por Covid-19 que afecta a la población mundial (Rodríguez, 2020).

Dentro del área docente, estos refieren que los cuidados pandémicos se materializan en aspectos como la cancelación y adaptación de las actividades extraprogramáticas con el fin de no perder el contacto y vínculo con los demás docentes y alumno/as.

*1:154: “actividades extra programáticas que te decía las actividades de fiestas patrias, efemérides de repente las jornadas de reflexión que hay de forma telemática porque ya no se puede, no nos juntamos todavía todos, entonces hacemos cosas diferentes de forma telemática entre colegas... nos conectamos todos y hacemos actividades como pijamadas, fiestas patrias”*

### **V.5.B. Protocolos COVID**

Como ya se mencionó anteriormente, esta sub unidad de análisis teórica es parte del mega concepto de pandemia. Con la llegada del COVID 19 se han producido innumerables cambios en la esfera educativa, lo que ha involucrado una reestructuración de la docencia y del proceso educativo para poder integrar el teletrabajo, evitando la proliferación del virus (Dos santos et al, 2020). En este sentido, los gobiernos de todo el mundo han creado distintos protocolos para prevenir el contagio. En Chile, y según lo obtenido en las entrevistas, las clases en línea comenzaron a fines de marzo, más allá de si esto ha sido positivo o negativo, los docentes mencionan que se ha producido una alteración de las rutinas, de las dinámicas organizacionales y perciben a esta modalidad de trabajo como una imposición.

*1:246 “era una necesidad para no dejar a los niños abandonados tener esta herramienta qué es una herramienta muy válida y muy útil, muy válida y muy útil. No es lo mismo estamos de acuerdo que no es lo mismo, pero era lo que había, era lo que teníamos que ocupar”*

### V.5.C. Rutina

¿La pandemia alteró la rutina de la labor docente?, existe la sensación de que el cambio en la modalidad afectó en los horarios de trabajo puesto que algunos entrevistados aluden que en reiteradas ocasiones recibieron mensajes en horarios y días que antes correspondía a la vida familiar y personal, no obstante, agregan que fue precisamente este cambio de rutina lo que los incentivó e impulsó a desarrollarse personalmente y finalmente buscar que el impacto en el aprendizaje de los niños fuera el mínimo.

1:383: *“a medida que fue pasando el tiempo uno empieza a buscar material, es como busquilla ¿qué puedo hacer para que no se aburran? entonces ahí uno va desarrollando nuevas habilidades, va investigando más o va conectándose con otros profesores”*

1:382: *“esos 20- 25 niños se aburren entonces había que buscar estrategias para poder abordar todo, eso al principio fue difícil”*

### V.5.D. Pre pandemia

Para que en la parte final de esta investigación se pueda establecer una conclusión del impacto de la pandemia en la satisfacción laboral docente, se hace necesario poder abordar una comparación entre la docencia llevada a cabo antes y durante el desarrollo de la pandemia según las propias respuestas otorgadas por los profesores. Ante aquello se presentan resultados sobre el efecto que ha tenido en la dinámica organizacional por la caracterización de las reuniones entre los docentes y el contenido de estas en función de la adaptación producida.

1:90: *“Yo creo que es como las reuniones cuando se juntaban en la sala de profesores y ahí se tiraban tallita, se conversaba se tomaba un café cosas así”*

Además, se destaca que se añoran aquellos momentos de esparcimiento que se daban en el horario de almuerzo o de planificación, porque se considera que es precisamente en esos momentos en donde se logran afiatar las relaciones interpersonales y se va generando un clima laboral agradable.

1:191: *“porque ahí en la hora de almuerzo por ejemplo todos llevábamos comida diferente, pero la compartíamos...o yo le picoteaba el plato del compañero, eso no se*

*puede hacer, pero en ese tiempo nosotros lo hacíamos y ahí conversábamos cosas personales”*

#### **V.5.E. Doble presencia**

Antes de culminar la exhibición de resultados surge la intriga de saber cómo fue la exposición de llevar a cabo el teletrabajo en el hogar, en donde tienen que lidiar a la misma vez con otros factores como la presencia de más personas en el mismo espacio, el ruido y las labores del hogar. En este punto los docentes establecen una distinción entre los que viven solos y los que viven junto a sus familias, dentro del primer grupo se reporta que no ha tenido un mayor impacto.

1:49: *“Bueno yo soy soltera sin hijos como nada así como una responsabilidad diaria no tengo ni una mascota jajaj entonces no tengo, como que me dedico al trabajo y aún así tengo tiempo para mis hermanas y mis sobrinas”*

Mientras que el segundo grupo, agrega que ha sido extenuante mezclar ambas rutinas, por el tema de espacio, privacidad y también los ruidos:

1:83: *“tenía discusiones con mi mamá y con mi familia, porque yo vivo con mi familia y les decía que no hicieran ruido durante la hora que yo hacía clases, qué no entrarán a mi pieza cosas así porque yo tenía la cámara encendida entonces podía aparecer cualquier persona atrás y desconcentrarme de la clase”*

También se habla de adaptaciones en el espacio físico del hogar para poder trabajar sin interrupciones o interferencias de la rutina familiar.

1:186: *“también por ejemplo de que yo tuve que adecuar mi casa para poder poner mi computador”*

En el caso de los docentes con hijos existe una identificación de su propia realidad con la de los apoderados y alumnos quienes según sus comentarios también han debido adecuar un espacio físico del hogar, o en otras realidades en las que no se pudo adaptar un lugar para que los niños estudiaran, no quedó otra alternativa que tener las clases en el mismo lugar en donde el resto de la familia realiza su rutina habitual, con todas las implicancias y distracciones que eso conlleva.

1:220: *“uno tiene familia, uno es padre también tiene hijos y también tiene que hacer la misma convivencia, los alumnos con sus padres encerrados también los teníamos nosotros”*

## VI. Discusión

En el desarrollo de la presente investigación se buscó dar respuesta a 4 interrogantes, la primera de ellas era conocer ¿Cómo es la satisfacción laboral en relación al teletrabajo en contexto de pandemia por Coronavirus en los docentes de la región de Ñuble? Según lo observado en los resultados obtenidos, la crisis sanitaria ha producido transformaciones tanto positivas como negativas en la satisfacción laboral. En primera instancia, algunos profesores se vieron afectados por la adaptación, la doble presencia, la falta de retroalimentación y vinculación. Por otra parte, el resto de los docentes de inmediato interpretó esta situación de incertidumbre como un incentivo para actuar desde un comienzo, impulsados por el afecto hacia los estudiantes. Estas dos posturas con el pasar de los meses convergen, puesto que, según sus relatos, el teletrabajo fue un punto neurálgico que los ayudó a desarrollar sus capacidades y salir de la educación tradicional, explorando nuevos escenarios.

Asimismo, el rol docente vivió un proceso de adaptación donde surgió la necesidad de replantear la forma de entregar los contenidos, obligándolos a adquirir un nuevo rol más orientado hacia colaborar con los estudiantes. Concordando así con lo expuesto por Azañedo (2021) al estipular que los profesores deben repensar la tarea educativa, tomando un rol de facilitador de aprendizaje virtual, abandonando la postura clásica de ser solo el poseedor del conocimiento.

Por otra parte, en los códigos analizados existe una alta densidad en la sub unidad de sobrecarga laboral, puesto que producto de la situación sanitaria actual los docentes han tenido una mayor carga laboral al tener que planificar material tanto para los estudiantes que se conectaban como para aquellos que no podían, realizar trabajo administrativo y clases más dinámicas. Algo similar propone la Organización de las Naciones Unidas para la Educación (UNESCO, como se citó en Moran y Villao ,2021) presentando evidencia de que efectivamente los docentes perciben más sobrecarga debido al aumento de las tareas y el tener que hacer un feedback individual a cada estudiante. Asimismo, se encuentran dos posturas: la primera hace mención aquellos docentes que viven junto a su familia con hijos y la otra va orientada a quienes se encuentran viviendo solos. El primer grupo fue el que presentó más complicaciones, dado que tuvieron que compartir los espacios, realizar clases con interferencias de ruido y configurar una nueva rutina familiar-laboral. Por otra parte, el segundo grupo no sufrió mayores alteraciones en su rutina, lo que les permitió empezar desde un comienzo a

enfocar todos sus recursos personales para sacar adelante esta modalidad. Bernal (2020) maneja una idea similar, aseverando que el teletrabajo representa una serie de actividades amalgamadas porque ya no se establecen límites entre si se está trabajando, estudiando, cocinando, cuidando de alguien o si es todo junto (como se citó en Serrano, 2021). En relación a lo que se observó, la doble presencia no afecta solamente a los docentes, sino que también a los estudiantes, puesto que sus rutinas igualmente se alteraron teniendo que estudiar y convivir con sus familias al mismo tiempo. Vielma (2020) considera que el confinamiento ha representado un impacto psicológico no apto ni compatible para la educación. En este sentido, se desprende que la calidad educativa es la subunidad que tiene la peor evaluación, pues, los docentes explican que a pesar de los esfuerzos realizados para mantener en pie el sistema educativo, existían otros factores contextuales que dificultaban el aprendizaje en los estudiantes. Lo dicho puede explicarse a través de la postura de Ferreiro (2004) planteando que “el sujeto que aprende no es el único responsable del proceso de construcción de su conocimiento, el ambiente también es condición para su desarrollo”, en otras palabras, la actual situación sanitaria representó un desbalance negativo para el proceso de aprendizaje de los estudiantes producto de los factores de su entorno que actuaron como un impedimento para su concentración y sus procesos atencionales.

También, se observa que las relaciones interpersonales tienen una alta incidencia con la satisfacción laboral, debido a que el aspecto social en los docentes es un pilar fundamental a la hora de vincularse con sus estudiantes y colegas. Cabe mencionar que aquello se establece de acuerdo con la valoración personal que ellos mismos hacen acorde a su experiencia de trabajo, lo que es similar a lo propuesto por la teoría de la discrepancia de Locke (1976) porque destaca el continuo valor - percepción acerca de las labores que deben realizar, destacando la importancia de las buenas relaciones sociales.

La siguiente pregunta de la investigación dice relación con, ¿Qué efecto tiene el teletrabajo durante la pandemia en la motivación laboral de los docentes? Según los resultados, se observa que los entrevistados prefieren la presencialidad por sobre el teletrabajo, más aún porque fue una modalidad impuesta y para la que no se encontraban preparados.

Al mismo tiempo, se encontró que el grupo estudiado percibía su labor más allá de lo que involucra netamente la docencia, al considerar que muchas veces interpretaban

el papel de psicólogos conteniendo no tan solo a sus estudiantes, sino que también a los apoderados. De hecho, Marlene (2016) menciona que la tarea de los docentes no solo se enfoca en lo académica, sino que también es vista como formadora de valores, haciendo que se impliquen durante muchas horas del día en dificultades y preocupaciones de los alumnos y sus familias a pesar de que no siempre puedan contribuir con soluciones.

Por otra parte, las vinculaciones entre colegas han sido un eje principal dentro de la motivación laboral ya que muchas veces en estos grupos se genera una especie de catarsis donde pueden hablar de sus inquietudes, preocupaciones y desafíos.

Por otro lado, se encuentra la pregunta ¿Cómo ha sido la realización personal en los docentes en el contexto de pandemia por Covid 19?, donde se visualizan dos aspectos fundamentales. Por una parte, se encuentra el desarrollo de habilidades personales, referidas a un proceso propio y por otra parte el desarrollo de habilidades tecnológicas atribuidas al apoyo social. Respecto a la primera parte, según lo extraído de las entrevistas, en general los docentes perciben que la realización personal durante la pandemia fue un factor que cumplió un rol fundamental, pues les permitió desarrollar habilidades tanto emocionales como profesionales destacando la paciencia, la tolerancia, la empatía y el respeto. De forma sucesiva otra habilidad fue la adaptación, ya que, ante la inminente llegada del mundo tecnológico a la docencia, debieron añadir a sus conocimientos el manejo de herramientas, efectuándose de forma autónoma y en ocasiones con el apoyo de colegas, por la inexistencia de capacitaciones. Este postulado lo comparte Dos santos et al (2020) estipulando que el uso y manejo de las herramientas tecnológicas tuvo un impacto negativo en el desarrollo de la docencia pandémica. Es importante mencionar además que la población estudiantil no estuvo ajena a estas problemáticas, ya que los docentes mencionaron que muchos estudiantes carecen de conectividad y recursos tecnológicos.

Respecto al desarrollo de habilidades tecnológicas, es posible percibir que la preparación existente era bastante precaria y casi inexistente en algunos casos, así también lo plantea la OCDE en un estudio en donde se menciona como una necesidad de formación en este aspecto (Como se citó en CEPAL ,2020). De igual forma lo plantea Dos santos et al (2020) exponiendo que los docentes presentaban una carencia en cuanto al manejo de herramientas tecnológicas y por lo tanto no se encontraban

preparados para asumir este reto. En los relatos se obtiene que los docentes señalan el desarrollo de las habilidades tecnológicas como un producto del apoyo social, puesto que los docentes jóvenes comenzaron a incursionar y conocer nuevas estrategias de enseñanza y luego compartían estos conocimientos a los docentes mayores.

Para finalizar, la última pregunta a discutir es ¿Cómo se definen las relaciones interpersonales en contexto de teletrabajo por pandemia según los docentes?, acá se definirán algunas categorías para abordar de mejor manera al constructo. Para comenzar, se concuerda con lo estipulado por (Hombrados y Castro, 2013) ya que efectivamente el apoyo social actuó como un factor protector dentro de la crisis sanitaria, puesto que, aplacó el impacto de las dificultades presentadas. Sin embargo, los profesores establecen una diferencia entre las relaciones físicas y las afectivas, debido a que se menciona un distanciamiento físico y una estrechez afectiva.

Luego de distinguir esa categoría, y según el parecer de la muestra investigada las relaciones con los jefes y directivos de los establecimientos se conceptualiza en un aumento en la cantidad de reuniones, destacando que ahora la comunicación es general y la información que se entrega es concreta y directa. Sin embargo, Benito (2006) asegura que la relación más significativa es la que se establece con los alumnos. Y esto es precisamente lo que se observa en este estudio, dado que los docentes reiteran que experimentan la mayor satisfacción cuando están haciendo clases entregando conocimientos a sus estudiantes, se expresó también que la crisis sanitaria permitió conocer el lado personal de los alumnos, sus problemáticas y contextos socioeconómicos, lo que actuó como un incentivo para los docentes al querer entregar lo mejor de sí fortaleciendo de esta manera su autorrealización. Mientras que la dinámica organizacional según los relatos se visualiza como un agente estresor en su labor además del distanciamiento jerárquico que impuso.

### **Alcances y Limitaciones**

La muestra de esta investigación fue docentes tanto hombres como mujeres que se estuvieran desempeñando en escuelas, colegios o liceos dentro de la región de Ñuble. Una limitación fue que no se especificó si eran profesores con contrato indefinido o con contrato fijo, haber esclarecido eso puede haber brindado un panorama más amplio sobre qué factores eran influyentes en la satisfacción laboral. En este mismo sentido, no existió una delimitación sobre el tipo de convivencia familiar, es decir, si vivían solos o



con sus familias lo que puede haber sido influyente a la hora de analizar el estrés emocional y la doble presencia. También se pudo haber acotado la población a solo una ciudad o una provincia, ya que, el entorno regional es muy amplio y abarca muchas realidades lo que puede provocar que en el momento de examinar todos los datos se pierda la riqueza de cada contexto en particular.

Por otra parte, una limitante fue el hacer una sola entrevista por docente, dado que muchas veces surge la censura y hay temas que no se dicen en una primera instancia, haciendo necesario que se aborden nuevamente en otra ronda de entrevistas.

Finalmente, una gran limitante fue que cuando se realizaron las entrevistas la mayor parte de los docentes se encontraban realizando clases híbridas por lo que en las preguntas evocaban su situación actual y había que volver a realizar el encuadre de que la investigación se trataba sobre la experiencia del teletrabajo en pandemia.

### **Futuras líneas de investigación**

Se sugiere que para próximas investigaciones se aborde la satisfacción laboral de las profesoras en particular, puesto que los resultados obtenidos dieron algunas luces de que el teletrabajo afectó fuertemente a este género, lo que es consistente con las teorías de doble presencia y desigualdad en la distribución de las cargas domésticas, influyendo por cierto en la satisfacción tanto laboral como con ámbitos generales de la vida.

## VII. Referencias

- Anguera, M., De Armas, M., Catalán, M., Fornells, E. y Moya, J. (2020). Análisis prospectivo de los cambios en las relaciones interpersonales en el contexto de la pandemia covid-19.
- Alfaro, J y Ramírez, M. (2012). Relaciones Interpersonales virtuales en los procesos de formación de investigadores en ambientes a distancia. *Sinéctica*, (39), 01-14. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-109X2012000200009&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2012000200009&lng=es&tlng=es)
- Azañedo, V. (2021). El desempeño docente antes y durante la pandemia. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 841-860. doi:
- Arévalo, F., Bardales, A y García, G.(2020). Teorías conceptuales de satisfacción laboral. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/4039/Frank\\_Trabajo\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/4039/Frank_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Arias, W y Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia y trabajo*, 16(51), 185-191. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Benito, B. (2006). Las relaciones interpersonales de los profesores en los centros educativos como fuente de satisfacción. En *Convergencia con Europa y cambio en la universidad: XI Conferencia de Sociología de la Educación*.
- Biblioteca Nacional del Congreso de Chile. (s.f). Ley 21220 modifica el código del trabajo en materia de trabajo a distancia.
- Caminos, J. I. (2020). Algunos interrogantes surgidos a raíz del teletrabajo producto de la pandemia COVID-19. *Revista De Estudio De Derecho Laboral Y Derecho Procesal Laboral* | *Universidad Blas Pascal*, (2), 59-70.

- Castilla, S., Colihuil, R., Bruneau, J., y Lagos, R. (2021). CARGA LABORAL Y EFECTOS EN LA CALIDAD DE VIDA DE DOCENTES UNIVERSITARIOS Y DE ENSEÑANZA MEDIA. Chakiñan, Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades. Recuperado a partir de <https://chakinan.unach.edu.ec/index.php/chakinan/article/view/533>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).2020.La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19.[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/S2000510\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/S2000510_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Centro de investigación avanzada en educación. (2020). Estudio revela cómo los y las docentes se han reinventado en pandemia. Universidad de Chile. [http://ciae.uchile.cl/index.php?page=view\\_noticias&langSite=es&id=2072](http://ciae.uchile.cl/index.php?page=view_noticias&langSite=es&id=2072)
- Celio Pillaca, J. (2021). Burnout y satisfacción con la vida en docentes que realizan clases virtuales en un contexto de pandemia por covid-19. PURIQ, 3(1), 185-212. Extraído de: <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.142>.
- Cevallos, A., Mena, P y Reyes, E. (2021). SALUD MENTAL DOCENTE EN TIEMPOS DE PANDEMIA POR COVID-19. Investigación & Desarrollo, [S.l.], v. 14, n. 1, p. 182-200, ago. 2021. ISSN 2631-2557. Disponible en: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/dide/article/view/1334>.
- Correa, N. & Rodrigo, M. J. (2001). La representación del conocimiento proambiental a partir de un contexto de activación de creencias único vs. múltiple. Medio ambiente y comportamiento humano, 2, 1, 59-78.
- Cornejo, M., & Salas, N. (2011). Rigor y calidad metodológicos: un reto a la investigación social cualitativa. *Psicoperspectivas*, 10(2), 12-34.
- CIUCCI, J. (2020). Cambio de paradigma en la enseñanza de Anatomía... realidad virtual. *Revista Argentina de Anatomía Online*, 11(3), 87–88.
- Díaz, A. y Hernández, R. (1999). Constructivismo y aprendizaje significativo. En: Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. México: Mc Graw Hill.
- Díaz, F., López, A, y Varela, M (2012). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(1),217-227]. ISSN: 1657-9267. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64723234018>.
- Díaz, C. y Barra, E. (2017). Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(1), 75-86. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052017000100005>
- Delgado, C., Veas, I., Avalos, M. y Gahona, O. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y

- la intención de abandono de los docentes. *Información Tecnológica*, 32(1), 169–177. <https://ezproxy.ubiobio.cl:2191/10.4067/S0718-07642021000100169>
- De Los Heros, M., Murillo, S. y Solana, N. (2020). Satisfacción laboral en tiempos de pandemia: el caso de docentes universitarios del área de salud. *Economía Del Caribe*, 26, 92–112.
- Dos santos, B., Scorsolini-Comin, F. y Barcellos, R. (2020). Ser docente en el contexto de la pandemia de Covid - 19: reflexiones sobre la salud mental. *Index de enfermería*.
- Dussel, I. (2020). La formación docente y los desafíos de la pandemia. *Revista científica EFI - DGES*. <http://dges-cba.edu.ar/wp/wp-content/uploads/2020/08/Dussel.pdf>
- Ferreiro, R. (2004). Más allá de la teoría: El Aprendizaje Cooperativo: El constructivismo social. *El modelo educativo para la Generación N, Nova Southeastern University*.
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- França-Tarragó, O. (1996). Principios psicoéticos básicos. En O. França-Tarragó *Ética para psicólogos. Introducción a la psicoética* [pp.24-33]. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Granados, L., Aparisi, D., Inglés, C., Aparicio, M., Fernández, A., y García, J. (2019). ¿Predicen los factores de depresión, ansiedad y estrés la dimensión de la despersonalización y la baja realización personal en el profesorado? *European Journal of Child Development, Education and Psychopathology*, 7(1), 83-92. <https://doi.org/10.30552/ejpad.v7i1.9>
- Giroux, S. T. G.(2004). *Metodología de las Ciencias Humanas. La investigación en acción*.
- Guba, E y Lincoln, Y. (1994). *Competing paradigms in qualitative research* en Denzin, Norman y Lincoln, Yvonna (eds.) *Handbook of qualitative research*. California: Sage Publications.
- Herzberg, F. (1954). La teoría de la motivación-higiene. *Untref virtual*. [http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos\\_extras/1075\\_fundamentos\\_de\\_estrategia\\_organizacional/10\\_teoria\\_de\\_la\\_organizacion.pdf](http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_teoria_de_la_organizacion.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Santa Fe, México: Mc Graw Hill Education.

- Hombrados, I y Castro, M. (2013). Apoyo social, clima social y percepción de conflictos en un contexto educativo intercultural. *Anales de Psicología*, 29(1), 108-122. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.1.123311>
- Inciarte, A., Paredes, J y Zambrano, L. (2020). Docencia y tecnologías en tiempos de pandemia covid-19. Repositorio académico Universidad de Zulia Extraído de: <https://doi.org/10.5281/zenodo.4087411>
- InvestChile. (2020). Estudio en Chile: El 95% de las empresas ha implementado teletrabajo. Blog InvestChile. <http://blog.investchile.gob.cl/bloges/estudio-en-chile-el-95-de-las-empresas-ha-implementado-teletrabajo>
- Iñiguez, L. (2003). Análisis del discurso: manual para las ciencias sociales. Universitat Oberta de Catalunya. <https://ezproxy.ubiobio.cl:2253/visor/19937>
- Izuzquiza, Ignacio (2006) Constructivismo, cibernética y teoría de la observación. Notas para una propuesta teórica. En *Historia y Epistemología de las ciencias*. (5) 107-114. En <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=324127625010>
- Jiménez, A., Jara, M. y Miranda, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, SP.
- Labra, Oscar (2013). Positivismo y constructivismo: Un análisis para la investigación social. *RUMBOS TS*. (7), 12-21. En <http://132.248.9.34/hevila/RumbosTS/2013/no7/2.pdf>
- López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión En El Tercer Milenio*, 8(15), 25-36. <https://doi.org/10.15381/gtm.v8i15.9692>
- López, J., Adorno, A y Cárdenas, A. (2021). Estrés percibido por docentes de nivel escolar básico y medio del Paraguay durante la pandemia de Covid-19. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 67-75. Extraído de: <https://www.revistaspmi.org.py/index.php/rvspmi/article/view/256/211>
- Martin, P. (2006). Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal de administración. *Boletín de psicología*, ISSN 0212-8179, Nº. 88, 2006, págs. 49-64. [https://www.researchgate.net/publication/28171009\\_Diferencias\\_en\\_la\\_percepcion\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_laboral\\_en\\_una\\_muestra\\_de\\_personal\\_de\\_administracion](https://www.researchgate.net/publication/28171009_Diferencias_en_la_percepcion_de_la_satisfaccion_laboral_en_una_muestra_de_personal_de_administracion)

- Marlene, N. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario. *Ciencia y trabajo*.
- Muñoz, T., Gómez, A., y Sánchez, B. "Satisfacción laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria." *Gestión de la Educación* 7.1 (2017): 161-177.
- Morán, D y Villao, G. (2021). Estudio de la percepción de sobrecarga de trabajo en docentes de educación virtual en el primer quimestre del período 2020 - 2021.[Tesis de Grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional, <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/55312/2/SISTEMATIZACION%20DE%20EXPERIENCIAS%20-%20MORAN%20ZAMBRANO%20Y%20VILLAO%20BALDE%c3%93N%20V12MAR21%20APROBADO.pdf>
- Osio, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio laboral Revista Venezolana*, n° 5, 93-109. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3252786>
- Payer, M. (2005). Teoría del constructivismo social de Lev Vygotsky en comparación con la teoría Jean Piaget. *Caracas, Venezuela: Universidad Central de Venezuela*.
- Párraga, K y Escobar, G. (2020). ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE EDUCACIÓN BÁSICA POR EL CAMBIO DE MODALIDAD DE ESTUDIO PRESENCIAL A VIRTUAL: Artículo de investigación. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN - ISSN: 2697-3456, 4(7 Ed. esp.)*. Extraído de: 142-155. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.006>.
- Peláez, A., Rodríguez, J., Ramírez, S., Pérez, L., Vázquez, A. y González. (2013). Le entrevista. *Universidad autónoma de México*. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49249014/LA\\_ENTREVISTA\\_pdf-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1628893722&Signature=cefGhkvK1fOBrbM~H6X39SikQ-CJZ7eJY6MXA0XzNCj2U1kaRFXBdJONhd63~Kqsr43sulfxirl~ljfxpzYdWGFBPq4mkmO~YmwRluQc9Cn3NFxi5dKkS-NyL0fMKXuiBcVmORvZPnisqH9h1HS7fcdcRPcop~5QU008vD3oBrcpGTTU53sUfxtTocl9nQg7YGVmqxk1SYduGzWNO93limHUjXNIAYRD~9BHL4sas2AEaffCa cOPZWxqpDsDI7YUuLMSuXinc99eS6YCrSoyYbFvAXSW8jz2M3ejMAPTLn6EB RnLuLgPtv9R8YY~KszYLYoj3CSFqEFCQXpq3S6amQ &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49249014/LA_ENTREVISTA_pdf-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1628893722&Signature=cefGhkvK1fOBrbM~H6X39SikQ-CJZ7eJY6MXA0XzNCj2U1kaRFXBdJONhd63~Kqsr43sulfxirl~ljfxpzYdWGFBPq4mkmO~YmwRluQc9Cn3NFxi5dKkS-NyL0fMKXuiBcVmORvZPnisqH9h1HS7fcdcRPcop~5QU008vD3oBrcpGTTU53sUfxtTocl9nQg7YGVmqxk1SYduGzWNO93limHUjXNIAYRD~9BHL4sas2AEaffCa cOPZWxqpDsDI7YUuLMSuXinc99eS6YCrSoyYbFvAXSW8jz2M3ejMAPTLn6EB RnLuLgPtv9R8YY~KszYLYoj3CSFqEFCQXpq3S6amQ &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)
- Repetto, M. G. (2020). *La adaptación del docente para la enseñanza de la química universitaria durante el aislamiento social, preventivo y obligatorio en la pandemia por covid-19: Desde las clases presenciales a la educación a distancia en un entorno virtual*.
- Rodríguez, J. (2020). Pandemia por nuevo Coronavirus: El amor en tiempos del Covid19. *Revista chilena de pediatría*. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0370-41062020000200177](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062020000200177)

- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M. y Sánchez, F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *revista de administração de empresas*, 54(5), 537-547. <https://doi.org/10.1590/s0034-759020140507>
- Serrano, J y Pons, R. (2011) El Constructivismo hoy: enfoques constructivistas en educación. REDIE, 13 (1) En [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412011000100001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100001&lng=es&tlng=es)
- Serrano, M. (2021). Teletrabajo y docencia frente a la COVID-19. Extraído de: <https://hdl.handle.net/20.500.11777/4952>
- Reátegui, A. Desempeño y motivación laboral en docente de la ciudad de Pucallpa, 2020. [Tesis de Grado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Repositorio Institucional. Extraído de : <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19369>
- Tineo, P. (2021). Características de las relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes dentro de entornos virtuales de aprendizaje en el 2do Grado de educación primaria de un colegio privado de Lima. [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional. Extraído de: [TINEO MORALES PABLO RAFAEL \(1\).pdf \(pucp.edu.pe\)](http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19369)
- Torres, M. (2015). Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos de farmacia y artículos de tocador (farmacias) del casco urbano de Chimbote, 2015. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/859/SATISFACCION\\_PRODUCTIVIDAD\\_LABORAL\\_TORRES\\_GUZMAN\\_ROXANA\\_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/859/SATISFACCION_PRODUCTIVIDAD_LABORAL_TORRES_GUZMAN_ROXANA_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Topa, G., Lisbona, A., Palaci, F. y Amo, E (2004). La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción y el compromiso de sus miembros: un análisis multi-grupo. *Psicothema*, 16(3), 363-368. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72716304>
- Yañez, R., Arenas, M y Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2), 193-202. VIII. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272010000200009&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272010000200009&script=sci_arttext&tlng=en)
- Zubiri, F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 36(2), 193-196. <https://dx.doi.org/10.4321/S1137-66272013000200002>
- De Los Heros, M., Murillo, S y Solana, N. (2020). Satisfacción laboral en tiempos de pandemia: el caso de docentes universitarios del área de salud. *Revista de Economía del Caribe*, (26), 1-21. Extraído de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2011-21062020000200001&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-21062020000200001&lng=en&tlng=es).

