

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



**EL CONFLICTO DE ROLES: LA BATALLA SILENCIOSA DE LOS  
TELETRABAJADORES**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología que presenta:

*Erika Leon Aguilar*

Asesora:

*Pierre Alcócer Palacios*


Lima, 2022

## INFORME DE SIMILITUD

Yo, Pierre Alcócer Palacios, docente de la Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) de la tesis/el trabajo de investigación titulado EL CONFLICTO DE ROLES: LA BATALLA SILENCIOSA DE LOS TELETRABAJADORES, de la autora Erika Leon Aguilar, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de **29 %**. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el **14/03/2023**.
- He revisado con detalle dicho reporte y confirmo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio alguno.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: Lima 14 de Marzo de 2023

Apellidos y nombres del asesor / de la asesora:	
<u>Alcócer Palacios, Pierre</u>	
DNI: 42292220	Firma 
ORCID: 0000-0001-5325-001X	

## **Agradecimientos**

Gracias a Dios, porque sin él estos 6 años no hubieran sido posible.

Por los que ya no están. Tía Adriana, gracias por regalarme tu vocación. Juan Carlos, gracias por confiar en mí desde el primer momento.

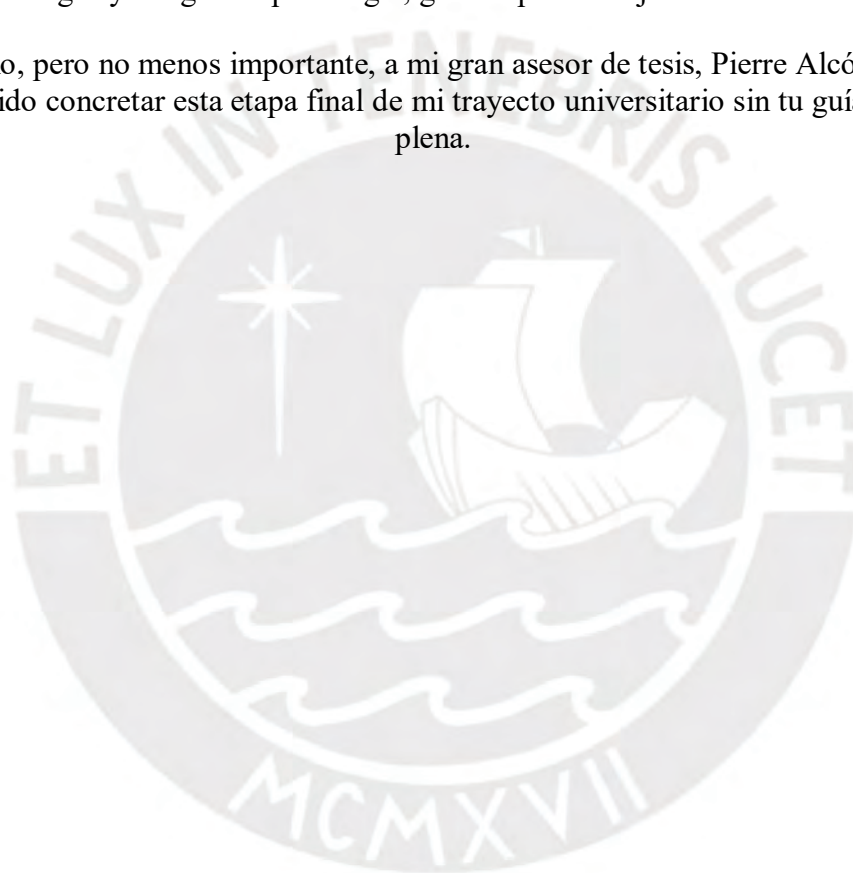
A mis padres, Frida y Arturo. Muchas gracias por todo su soporte, este triunfo es de ustedes.

A las miles de personas que me apoyaron a lo largo de estos años.

A mis tías y tíos: Susana, Deysi, Yuli, José, Lucio y Javier, que fueron pieza clave para esto.

A mis amigas y amigos de psicología, gracias por la mejor aventura de mi vida.

Por último, pero no menos importante, a mi gran asesor de tesis, Pierre Alcócer, jamás hubiera podido concretar esta etapa final de mi trayecto universitario sin tu guía y confianza plena.



## Resumen

El conflicto de roles es la ocurrencia de dos o más presiones simultáneas en el titular del rol, de tal manera que el cumplimiento de una dificultará el cumplimiento de otra. Aquello, fue un fenómeno creciente en los teletrabajadores durante la pandemia de COVID-19, en donde, debido al confinamiento, las obligaciones extralaborales se llevaron a cabo dentro del hogar; es decir, en un solo espacio. Por lo que, la presente investigación busca explorar el conflicto de roles en trabajadores bajo la modalidad de trabajo remoto con hijos en edad escolar de Lima Metropolitana, a fin de identificar los factores que influyen en el conflicto. Para ello, se utilizó una entrevista semiestructurada con alternativas de respuesta abierta en 10 teletrabajadores. Para el análisis de la información empleó la técnica de análisis de contenido. Los resultados evidenciaron 2 categorías en relación al conflicto de roles y las demandas que influyen en el incremento del conflicto: (1) factores laborales que influyen en los conflictos de roles y (2) factores personales que influyen en los conflictos de roles. Se destaca a partir de los hallazgos la necesidad de integrar los roles del teletrabajador a partir de la comprensión del líder, la flexibilidad en la modalidad de trabajo y horario.

**Palabras clave:** Conflicto de roles, conflicto trabajo-familia, teletrabajo, pandemia.

## **Abstract**

Role conflict is the occurrence of two or more simultaneous pressures on the role holder, such that the fulfillment of one will make it difficult to fulfill the other. That is a contemporary and growing phenomenon in teleworkers during the COVID-19 pandemic, where, due to confinement, extra-work obligations were carried out within the home: in a single space. The present study, from a qualitative approach, aimed to explore the conflict of roles in teleworkers under the remote work modality with school-age children in Metropolitan Lima, in order to identify the factors that influence the conflict a semi-structured interview was applied to 10 workers from metropolitan Lima who have school-age children and perform their professional role through teleworking. The main results showed 2 categories in relation to role conflict and the demands that influence the increase in conflict. The first category is work factors that influence role conflict. The second category is the personal factors that influence role conflicts. The research proposes, based on the results, a need to integrate the roles of the teleworker based on the support of the organization and flexibility in the work modality and schedule.

**Keywords:** role conflict, work-family conflict, teleworking, pandemic.

## Tabla de contenido

1. Introducción .....	1
2. Método.....	6
2.1. Participantes .....	6
2.2. Técnicas de recojo de información.....	7
2.3. Procedimiento .....	8
2.4. Análisis de información.....	9
3. Resultados y discusión .....	10
4. Conclusiones .....	19
5. Referencias bibliográficas .....	22
6. Apéndices .....	29
6.1. Apéndice A: Consentimiento Informado .....	29
6.2. Apéndice B: Ficha de datos demográficos .....	30
6.3. Apéndice C: Guía de entrevista.....	31

## Introducción

El impacto que ha tenido la pandemia por COVID-19 a nivel mundial es exponencialmente grave en múltiples áreas. La rápida propagación del virus fue el causante de la mayor crisis sanitaria de la historia y el desplome económico más grande de los últimos 100 años (Organización Internacional del Trabajo, 2020). Al día de hoy, la pandemia a nivel mundial sigue ocasionando un gran impacto en la economía, por lo que el futuro de todos los países es impredecible. Sin embargo, Latinoamérica es una de las regiones más afectadas en el mundo, debido a las precarias condiciones del sistema de salud, estructuras de protección social débiles y graves limitaciones estructurales a nivel económico (Organización de las Naciones Unidas, 2021).

En el caso peruano, la marcada heterogeneidad y escasa diversificación productiva generaron en un corto plazo la caída económica más grande de las últimas décadas (Organización Internacional del Trabajo, 2020); siendo el Perú, el país más afectado de la región en términos de crecimiento económico sin considerar a Venezuela (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020). De igual manera, durante el segundo trimestre del primer año de pandemia, las tasas de participación y ocupación disminuyeron drásticamente en 30 puntos porcentuales y la tasa de desempleo aumentó en más de un 200%, cifras nunca antes vistas durante los últimos 10 años (Organización Internacional del Trabajo, 2020). Es evidente, que para detener esta insostenible situación y el impacto del desempleo por las medidas de confinamiento, el gobierno peruano implementó la suspensión perfecta de labores con la mera finalidad de preservar los empleos en el sector privado formal.

Ante esta situación, las organizaciones se vieron en la obligación de buscar nuevas alternativas para poder continuar ofreciendo sus servicios. Es por ello, que para proteger al Sector Privado se desarrolló un Decreto de Urgencia, en donde se establecieron medidas excepcionales y temporales para la implementación del trabajo remoto (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020). Es importante resaltar, que en el año 2019, solo alrededor de 2000 personas en todo el país se encontraban trabajando bajo la modalidad de teletrabajo (Instituto Peruano de Economía, 2020). En otras palabras, una extrema minoría se encontraba preparada para afrontar los retos que conlleva el trabajo en dicha modalidad.

Asimismo, cabe resaltar, que el trabajo remoto o teletrabajo es sumamente diferente al trabajo en la oficina, en el cual la jornada laboral es fija y el resto de obligaciones extralaborales ocurren sólo cuando uno está en casa u otros espacios (OIT, 2020). Actualmente, debido al confinamiento, todas las actividades se están llevando a cabo dentro del hogar, lo cual para

algunas personas se traduce en una situación altamente demandante por las múltiples responsabilidades acumuladas en un solo espacio (Harth y Mitte, 2020). Como resultado de ello, se observa un alarmante conflicto de roles en muchos de los trabajadores en modalidad de trabajo remoto.

Las repercusiones de esta situación han afectado directamente en el bienestar de muchos trabajadores, por lo que resulta importante explorar el conflicto de roles en los empleados peruanos. En evidencia, un informe realizado por Ipsos Perú (2021) en gerentes, ejecutivos y asistentes de empresas bajo la modalidad de teletrabajo, demuestra que el 44% de estos consideran que el balance vida-trabajo ha empeorado desde el inicio de la cuarentena. Este desbalance estaría afectando en el bienestar de los ejecutivos, pues el 29% de ellos considera que su salud mental ha empeorado en el último año. En esa misma línea, el 62% de los encuestados reportan un incremento en su nivel de estrés; de igual manera, el 54% de estos mismos mencionan un aumento en su nivel de ansiedad y el 32% evidenció percibir un mayor nivel de irritabilidad. Además, mencionaron atravesar por otro tipo de problemas como la falta de concentración, mayores discusiones con la pareja o hijos y cambios bruscos emocionales.

Para comprender mejor esta problemática, es necesario entender que es el conflicto de roles, para ello existen diversas aproximaciones de este constructo. Por un lado, una de las conceptualizaciones iniciales fue propuesta en base de la teoría de roles de Kahn y colaboradores. Esta se enfoca en los roles dentro de la organización, la interacción entre los roles y el impacto que ello tiene en las metas organizacionales (Katz y Kahn, 1966 citado en Parker y Wickham, 2005). Igualmente, propusieron que un modelo de episodio de rol en el que el titular de un rol y los remitentes de rol (personas significativamente relacionadas con el titular del rol) interactúan recíprocamente y son influenciados por factores organizacionales, de personalidad e interpersonales (Kahn et al. 1964 citado en Pandey y Kumar, 1997). De tal forma, que el conflicto de roles se encuentra influenciado tanto por las características organizacionales, la posición en la organización como las características personales y el sesgo personal (Kahn et al. 1964 citado en Pandey y Kumar, 1997). En líneas generales, el conflicto de roles es entendido como la ocurrencia de dos o más presiones simultáneas de tal manera que el cumplimiento de una dificultará el cumplimiento de otra (Kahn et al., 1964).

Kahn et al. (1964) describe al conflicto de roles como un fenómeno multidimensional al representar diferentes situaciones que el individuo debe de enfrentar. De igual forma, se planteó que el conflicto de roles tuviera un componente objetivo o ambiental y un componente subjetivo, experimentado o psicológico. El conflicto de rol objetivo es una condición real y verificable en el entorno de la persona focal o titular del rol, pues son las “presiones” enviadas



a la persona. Mientras, que el conflicto de rol subjetivo es el conflicto experimentado por la persona focal como un estado psicológico interno en el que se resaltan sus percepciones y sentimientos sobre el rol. Sin embargo, los autores aclararon, que aunque el conflicto de roles subjetivo es la consecuencia esperada del conflicto de roles objetivo, la correspondencia entre ambos no es perfecta.

Por otro lado, en diferencia a Kahn y colaboradores, Greenhaus y Beutell (1985) acuñaron el término conflicto trabajo-familia, el cual es entendido como una forma de conflicto de roles, en donde las presiones resultantes del trabajo y la familia son incompatibles entre si en algún aspecto. En consecuencia, se hace referencia al conflicto trabajo-familia cuando el rol del trabajador impacta de manera negativa al dominio familiar y, de igual manera, sucede de forma viceversa. Por otra parte, Goode (1960), en base de su teoría de presiones, presenta su definición de conflicto de roles, en el que el conflicto que surge cuando las demandas de dos o más roles son más demandantes que el desempeño adecuado del rol, lo cual coloca en peligro el desempeño adecuado de los demás.

Tras la revisión teórica de este concepto, expuesta en los párrafos anteriores, para la presente investigación se optará por emplear la perspectiva propuesta de Kahn et al. (1964), debido a que permite analizar el concepto de conflicto de roles desde múltiples aproximaciones y un componente subjetivo de esta. Asimismo, su estudio abarca un enfoque que resulta pertinente para llevar a cabo una aproximación cualitativa sobre esta variable.

Desde una perspectiva general y para una mayor comprensión del constructo elegido, se describirán múltiples estudios que han demostrado que el conflicto de roles dentro de una organización afecta en el desempeño laboral de los trabajadores. Ejemplo de ello, es la investigación realizada por Muis et al. (2020), que evidenció una disminución en el desempeño laboral en aquellas trabajadoras que manifestaron atravesar por un conflicto de roles. También, Goswami (2015) encontró que el conflicto de roles crea y/o aumenta el estrés ocupacional. En añadidura, los resultados evidenciaron que esta variable impacta negativamente en la motivación y la eficiencia de los empleados.

Por otra parte, en el contexto latinoamericano, un estudio realizado en Chile en el año 2020, evidenció una relación inversa entre el conflicto de roles y la satisfacción laboral; es decir, que a mayor nivel de conflicto, menor nivel de satisfacción laboral en el sujeto (Figuro et al. 2020). En complemento, en el contexto peruano, se realizó una investigación sobre las presiones de roles entre el trabajo y la vida familiar, es decir, que se describe un conflicto de roles entre el rol de trabajar y el rol familiar; en esta se encontró que las presiones de los roles

de una persona entre la vida familiar y el trabajo afecta en la voluntad de permanencia en la empresa (Del Castillo et al., 2011).

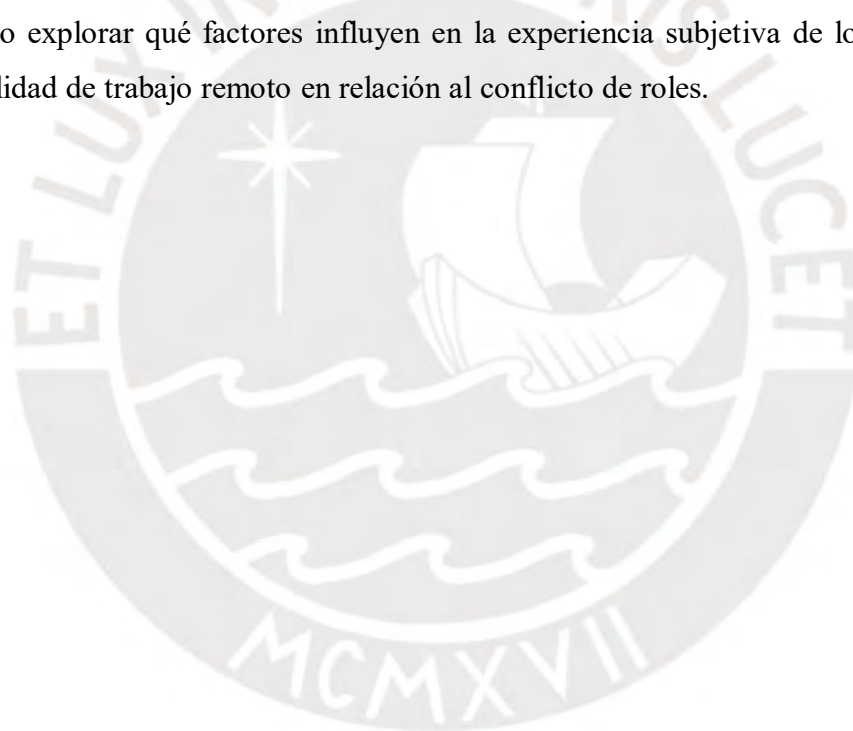
Es importante resaltar, que cada persona tiene una capacidad limitada, por lo que cuando las demandas de tiempo son demasiado altas en algún espacio, definitivamente perturbará el rol de la persona en otra situación (Prajogo y Pampa, 2016). Ello, es confirmado por los mismos autores, Prajogo y Pampa (2016), pues encontraron que a mayor demanda de tiempo de trabajo incrementa el conflicto de roles, en el cual mencionaron que sí existe mayor demanda de un lado, consecuentemente reduce la capacidad en el otro. En complemento, Lin (2013), identificó un impacto negativo en el conflicto cuando las demandas laborales eran altas, entre estas recalcó el número de horas trabajadas. Por otra parte, Khursheed et al. (2018), encontraron que el 93% de las trabajadoras que participaron en su investigación reportaron que las extensas horas de trabajo eran el causante del conflicto de roles.

Asimismo, un estudio realizado en profesoras universitarias por Akram y Hussain (2020), concluyó que las exigencias laborales interfieren con las responsabilidades en el hogar, podría repercutir en un aumento del conflicto. Asimismo, Kinnunen et al. (2006) encontraron que el agotamiento laboral genera mayores niveles de conflicto, por lo que es necesario que desde las organizaciones se fomenten políticas en relación al equilibrio entre el trabajo y la familia. En la misma línea, otra de las causas encontradas para propiciar el conflicto de roles es la percepción de un ambiente de trabajo poco favorable (Goswami, 2015). Por lo que, una cultura de apoyo podría mitigar los efectos que genera el conflicto, pues no basta con ofrecer beneficios que generen un balance entre los diferentes ámbitos de la vida de los trabajadores (Del Castillo et al., 2011). Es importante resaltar, que en una investigación realizada en el contexto de pandemia, destacó que una comprensión empática hacia el conflicto generado por la crisis mundial, propició en cierto grado la disminución de este al aliviar las demandas laborales de sus trabajadores (Schieman et al., 2020).

Por otra parte, diversos estudios sobre el conflicto de roles han analizado la interferencia del rol o roles generado por el ámbito familiar en el conflicto. El meta-análisis realizado por Amstad et al. (2011) mencionan, que las características del ámbito familiar influyen en el incremento del conflicto, específicamente, la paternidad, particularmente cuando se tienen hijos pequeños. En complemento, Van den Eynde et al. (2020), encontraron que en el caso de los trabajadores que son padres de familia, el bienestar de los padres de familia se encuentra relacionado negativamente con el conflicto de roles. Asimismo, otro meta-análisis realizado por Byron (2005), demostró que diversos factores personales afectan en el conflicto, como lo son: el apoyo familiar, el número de hijos, estrés familiar y estado marital.

Nikmah et al. (2020) realizaron una investigación sobre el trabajo en casa en pandemia, en el cual encontraron que existe un conflicto de roles, en donde se tiende a descuidar el trabajo de oficina, especialmente, cuando existe una alta demanda de cuidado de la familia. Ello, se encuentra estrechamente relacionado con lo mencionado por Schieman et al. (2020); ellos, identificaron que el conflicto de roles aumentó en pandemia para aquellas personas que tienen hijos menores a 12 años. Por el contrario, los que tenían hijos adolescentes o no tenían hijos se evidenció una disminución del conflicto.

De acuerdo a lo presentado con anterioridad, se hace frente ante un fenómeno que impacta de manera directa a la persona que lo padece y a los diferentes ámbitos de su vida (como su familia, su vida de pareja y su centro de trabajo, etc). Asimismo, la pandemia por COVID-19 modificó el trabajo, la vida familiar y la vida social, por lo que es evidente que se generó un gran impacto en el conflicto de roles. En este sentido, la presente investigación tiene como objetivo explorar qué factores influyen en la experiencia subjetiva de los trabajadores bajo la modalidad de trabajo remoto en relación al conflicto de roles.



## Método

### Participantes

En esta investigación de corte cualitativo, se contó con la participación de 10 de trabajadores a tiempo completo en la modalidad de trabajo remoto por un periodo mayor de 6 meses. Además, afirmaron que tenían entre 1 a 3 hijos en edad escolar. Asimismo, 5 eran hombres y 5 eran mujeres y todos residían en Lima Metropolitana. Por otro lado, estos se contactaron a través del muestreo no probabilístico de bola nieve. En este sentido, se elaboró un consentimiento informado (Ver Apéndice A) que contenía información sobre el propósito de la investigación, las condiciones de la participación, el motivo de su participación y el empleo que se le dio a la información recabada. A continuación, se presenta de manera detallada las características sociodemográficas de los participantes en la siguiente tabla:

**Tabla 1.**

*Características sociodemográficas de los participantes*

N°	Edad	Sexo	Cargo que ocupa	N° de hijos	Edad de los hijos	Tiempo que se encuentra en trabajo remoto
1	35	Hombre	Supervisor	1	2 años	8 meses
2	39	Hombre	Docente universitario	2	2 años – 1 mes	19 meses
3	37	Hombre	Asociado	3	1, 2 y 7 años	19 meses
4	37	Hombre	Gestor de proyectos	2	4 y 14 años	19 meses
5	28	Hombre	Atención al cliente	2	1 y 2 años	7 meses
6	41	Mujer	Televentas	2	1 y 14 años	19 meses
7	39	Mujer	Administradora	2	10 y 18 años	10 meses
8	30	Mujer	Contratada	2	5 y 7 años	19 meses

9	36	Mujer	Gerente comercial	3	1, 5 y 7 años	24 meses
10	43	Mujer	Jefa de unidad	3	8, 15 y 24 años	19 meses

En relación a los criterios de inclusión, estos consistieron en que los entrevistados sean teletrabajadores por un periodo mayor a seis meses, contar con por lo menos un hijo en edad escolar y residir en Lima Metropolitana.

Por lo tanto, como primer criterio de exclusión, se consideró a aquellas personas que hubieran realizado menos de 6 meses de trabajo remoto. Ello es delimitado, en base a lo planteado por Collerete y Delisle (1988), en donde señalan que para llegar a la adaptación del cambio en las organizaciones se es requerido pasar por 3 etapas del cambio. Es cierto que no se puede afirmar un tiempo exacto de adaptación tanto para el empleado como de la organización, pero, según lo evidenciado, este debe de ser aproximadamente un tiempo mayor de 6 meses.

Un segundo criterio de exclusión, fue la edad de los hijos, ya que en diferentes investigaciones como la de Schieman et al. (2020), se menciona que los hijos adolescentes y/o menores de 12 años impacta en el nivel de conflicto del trabajador. Es decir, que aquellos empleados que tengan hijos que representen una responsabilidad impactan en el conflicto de roles. Por lo tanto, se decidió que para esta investigación se indagará en las demandas del conflicto de roles, cuando los trabajadores tienen un hijo en edad escolar, pues el factor educativo es una responsabilidad plena de la paternidad (Granizo, 2022).

En complemento, otro criterio de exclusión fue no contar con hijos, debido a que en el meta-análisis realizado por Amstad et al. (2011) se encontró una gran diferencia, en relación al conflicto de roles, entre aquellos individuos con responsabilidades ligadas a al cuidado de los hijos en comparación con quienes no tenían hijos.

### **Técnicas de recojo de información**

**Ficha de datos sociodemográficos.** Se utilizó una ficha con la finalidad de obtener información sobre los datos sociodemográficos afines a la investigación (Ver Apéndice B) como: edad, sexo, n° de hijos, edad de los hijos, grado de instrucción, cargo laboral y número de personas con las que reside.

**Entrevista semiestructurada con alternativas de respuestas abiertas.** Se empleó un formato de guía de entrevista (Ver Apéndice C) con el fin de recabar información acerca del conflicto de roles, que experimentan los participantes en la modalidad de trabajo remoto. Para

la elaboración de las preguntas de la guía de entrevista, se realizó una revisión bibliográfica. Además, la guía de entrevista pasó por revisión del asesor de tesis, seguido de la validación de jueces, la cual tenía como finalidad recoger las observaciones del experto sobre la claridad, coherencia y pertinencia del instrumento.

### **Procedimiento**

En primera instancia, se ejecutaron entrevistas piloto con la finalidad de validar la comprensión de las preguntas y el cumplimiento de los objetivos de la investigación del método de recolección de información, estas tuvieron una duración entre 30 a 40 minutos. Posteriormente, se realizaron las respectivas correcciones de la guía (Ver Apéndice C) para llevar a cabo las entrevistas mediante la plataforma virtual de elección del participante. En relación al contacto con los participantes, en un primer momento, se consideró aplicar la presente investigación de manera focalizada en una sola institución; no obstante, solo 1 persona aceptó participar. A partir de ello, se replantearon los criterios de inclusión y exclusión con la finalidad de abarcar a la mayor cantidad posible de participantes, ya que es una población de difícil acceso.

Para la facilidad de las personas que aceptaron ser parte de la investigación, la entrevista se realizó por la plataforma virtual que más se les facilitaba como: Microsoft Teams, Zoom o Meet. Las entrevistas comenzaron con la lectura del consentimiento informado, en donde también se les pedía su consentimiento para la grabación de las entrevistas con la finalidad de transcribirlas de manera literal y poder realizar el análisis correspondiente. Además, se prosiguió con el llenado de los datos de la ficha sociodemográfica. Después de ello, se les leyó una definición de conflicto de roles a los entrevistados y, posterior a ello, tuvieron que responder a la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los conflictos de roles que usted presenta o ha presentado durante este contexto de pandemia?. Se propuso esta formulación de pregunta, debido a que permite explorar y describir los elementos a estudiar con mayor flexibilidad y apertura ante la experiencia de la persona (Giroux & Tremblay, 2004).

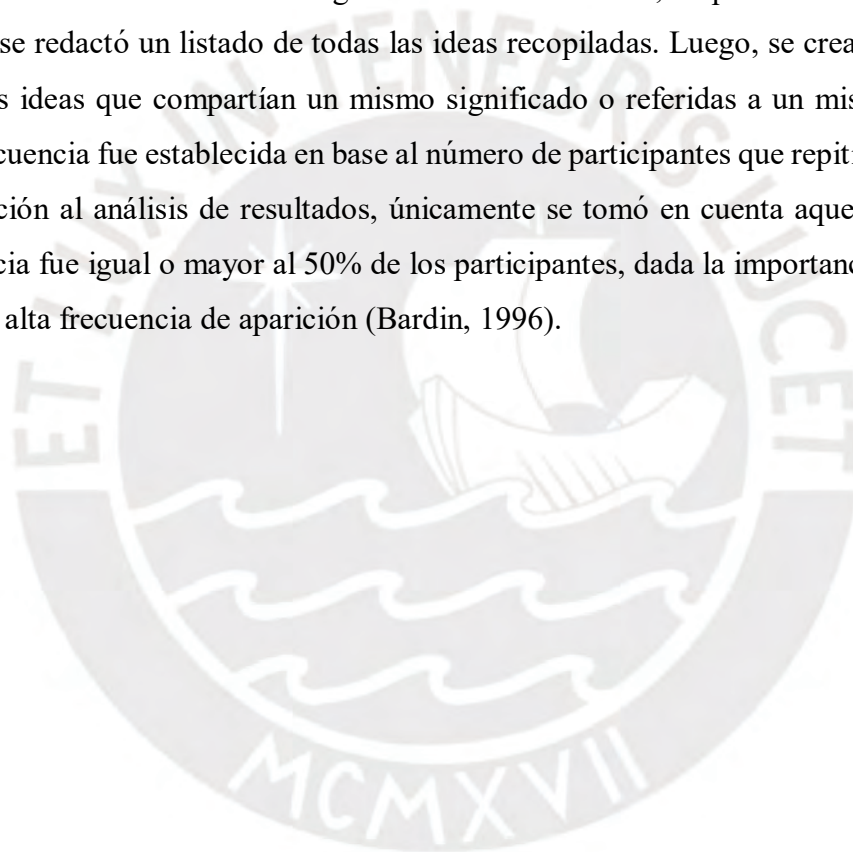
Asimismo, durante las entrevistas se evidenció que los entrevistados emplearon dicho espacio como un momento de reflexión sobre sus propios roles, por lo que al responder la pregunta guía describieron o mencionaron sus diferentes roles. A partir de ello, se le plantearon preguntas al participante tal como la siguiente: mencionó el rol “ ¿cuál sería el conflicto de rol que usted presenta?. Las entrevistas realizadas duraron entre 30 a 60 minutos, el tiempo era definido por el criterio de saturación, el cual consiste en escuchar la diversidad de ideas durante las entrevistas hasta que no aparezcan nuevos elementos (Martínez, 2012). En relación al

tiempo de aplicación, se tomó un tiempo de 2 meses, ya que fue sumamente difícil encontrar a personas que aceptaran las entrevistas, mayormente debido al poco tiempo que contaban.

### **Análisis de información**

La información obtenida se analizó a través de una técnica de investigación, que permite la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifestado en la comunicación (Andréu, 2018). Es decir, que se optó por realizar un análisis de contenido de la información obtenida. Se empleó esta técnica, debido a que a través de esta se podrá descubrir la estructura interna de los datos recogidos para que puedan ser analizados y tratados de forma mecánica (López, 2002).

Este proceso se realizó de la siguiente manera. Primero, se procedió a transcribir las entrevistas y se redactó un listado de todas las ideas recopiladas. Luego, se crearon categorías a partir de las ideas que compartían un mismo significado o referidas a un mismo tema. Por último, la frecuencia fue establecida en base al número de participantes que repitieron la misma idea. En relación al análisis de resultados, únicamente se tomó en cuenta aquellas categorías cuya frecuencia fue igual o mayor al 50% de los participantes, dada la importancia que poseen a causa de su alta frecuencia de aparición (Bardin, 1996).



## Resultados y discusión

Se encontró 2 categorías en relación al conflicto de roles y las demandas que influyen en el incremento del conflicto: (1) factores laborales que influyen en los conflictos de roles y (2) factores personales que influyen en los conflictos de roles.

### FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN LOS CONFLICTOS DE ROLES

#### Frecuencia de reuniones virtuales

Cabe resaltar que en el teletrabajo la jornada laboral se ha incrementado exponencialmente para algunos trabajadores, pues pasan más tiempo en reuniones individuales o controles de equipo, debido a la separación física de los equipos (Reisenwitz, 2020). Es decir, que la principal actividad que el teletrabajador realiza son reuniones virtuales. En respaldo de ello, un informe realizado por Microsoft en teletrabajadores en pandemia en China evidenció que las llamadas de voz y video de Microsoft Teams se duplicaron de 7 a 14 horas por semana (Spataro, 2020).

*“La naturaleza del día a día, del trabajo. Como yo tengo reuniones como estoy teniendo contigo, tengo 3-4 al día, eso hace mucho más difícil. Creo que si fuera un trabajo más operativo donde solamente yo con la computadora y nadie por cámara, sería mucho más fácil y llevadero”. (Entrevistado 4, 37 años)*

Si bien es cierto, como mencionan Gao y Sai (2020), el contexto virtual ha generado un aumento de las posibilidades sociales y ha facilitado la colaboración en equipo. Sin embargo, también produjo un mayor conflicto de roles, pues no se ha trazado los límites entre el trabajo, la vida y la fatiga de las reuniones virtuales. Por lo que, es correcto afirmar, que el incremento de las reuniones virtuales tiene un gran impacto en el conflicto de roles; en otras palabras, las reuniones virtuales son un factor que genera un conflicto con otros roles, tal como el rol relacionado al ámbito familiar; ejemplo de ello, son las citas a continuación:

*“Hoy día he tenido dos reuniones con Pronabec, otra con el Ministerio, y tengo que ver que mi hija ingrese a las clases 10:30, entonces sí, sí un poquito, en algún momento de hecho si se cruza (las reuniones), de hecho que sí, eso es innegable, si se cruza (las reuniones).” (Entrevistada 8, 30 años)*



*“Mi rol en el trabajo hace que tenga muchas reuniones y eso pone más complejo el tema con mis otros roles” (Entrevistado 3, 37 años)*

Al analizar la información, se encontró que las actividades a realizar en el teletrabajo o el rol que la persona desempeña determina el impacto que tendrá en el conflicto de roles. En relación a ello, Gaete (2018) identificó como una de las causas del conflicto era la jornada laboral extensa, ya sea por el cargo ocupado o las actividades que éste demandaba. En este caso, la actividad que resaltan los participantes son las reuniones virtuales, especialmente, por el tiempo que estas toman y el conflicto que ello genera con sus otros roles (Waizenegger et al., 2020). Evidentemente, mantener varias reuniones virtuales puede resultar contraproducente, ya que los empleados las perciben como demasiado intrusivas si chocan con su horario profesional o privado (Avdiu y Nayyar, 2020).

### **La flexibilidad del horario**

Anteriormente se concluyó que las actividades a realizar como las reuniones virtuales demanda en el trabajador una gran parte de su tiempo. Este es un factor que impacta en el conflicto de roles, por lo que se planteó necesario indagar sobre el manejo del tiempo al encontrarse relacionado. Tal como se mencionó en introducción, cada persona cuenta con una capacidad limitada de tiempo y, como consecuencia, cuando la demanda de un espacio es mayor que en otro, uno más roles de la persona se verán afectados (Prajogo y Pampa, 2016).

Es evidente que las horas dedicadas al trabajo es uno de los factores laborales que influyen en el equilibrio entre el ámbito laboral y familiar (Jiménez y Moyano, 2008). Sin embargo, en el contexto de una migración masiva al trabajo remoto causado por la pandemia, no se logró establecer un límite entre las horas de trabajo y las horas personales (Eurofound, 2020). Por lo tanto, se considera que la estrategia más eficaz para aminorar este conflicto es a través del trabajo por resultado y no centrándose en la cantidad de horas o en los horarios en los que se trabaja (OIT, 2021).

*“Yo lo he hecho chocar más ahí, estratégicamente creo porque es donde yo tengo mayor flexibilidad, en el trabajo no me miden por las horas, si no me piden por los objetivos, y trabajo con gente no en nuestro horario, si no en horario a veces de otros países y eso me permite a mi manejarlo.” (Entrevistado 4, 37 años)*

En base a la información expuesta, la flexibilidad de los horarios de trabajo es un factor que influye en el conflicto de roles. Este es entendido como un arreglo laboral, que permite la flexibilización del horario de trabajo y que da como resultado que los empleados laboren en diferentes momentos y lugares cumpliendo con las mismas responsabilidades otorgadas por su centro de trabajo (Groen et al., 2018). El acuerdo de flexibilización del horario laboral que se le ofrece al empleado tiene como intención brindar el soporte necesario para balancear el conflicto entre el trabajo y la vida personal (Richardson & McKenna, 2014). En general, el teletrabajo puede dar lugar a jornadas más largas de trabajo y también a trabajar más durante las tardes y los fines de semana (Messenger, 2019).

En el contexto de pandemia, se resalta que el permitir tener una carga de trabajo manejable basado en el alcance de resultados claros y realistas, genera que los trabajadores puedan organizar su propio tiempo y tareas con el fin de equilibrar eficazmente sus obligaciones laborales y responsabilidades familiares y/o personales (OIT, 2021). Es importante destacar que en los análisis realizados se encontró que la flexibilización del horario laboral le permitía a los trabajadores lidiar con el conflicto de roles:

*“Tenemos la opción después de un tiempo, el cliente nunca va a estar constante en la llamada, siempre hay un lapso que te dan para que tú puedas avanzar tus cosas. Entonces te adaptas.” (Entrevistada 6, 41 años)*

Otro punto a considerar sobre los participantes del estudio, es que todos contaban con por lo menos un hijo en edad escolar, por lo que sus obligaciones laborales convergen permanentemente con las responsabilidades del rol de padre o madre. Ello se traduce en que los trabajadores con hijos requerirán encontrar un tiempo adicional de su día laboral para realizar las tareas pendientes o ya sea intercalando el trabajo entre el cuidado de los niños (OIT, 2021).

*“El 90% de las veces yo manejo mis horarios y yo puedo poner, o sea pongo el horario para las reuniones. Entonces casi todas las reuniones las programo a las 12:30 que terminan las clases de mi hijo. De 12:30 en adelante, si es posible después de almuerzo, pero si no se puede mínimo 12:30.” (Entrevistada 10, 43 años)*

### **El apoyo o comprensión del líder**

Es evidente, que debido a la pandemia el teletrabajo ha incrementado exponencialmente, lo cual ha generado diferentes consecuencias como el distanciamiento en las relaciones interpersonales en el entorno laboral (Contreras et. al., 2021). Ello representa un gran desafío para los líderes, quienes tienen que disminuir esta barrera y a su vez, facilitar el monitoreo y la coordinación a través de estructuras de soporte para sus trabajadores (Alfehaid and Mohamed, 2019). De igual manera, De Vries et al. (2019) mencionan que las formas tradicionales o jerárquicas son las menos adecuadas para un contexto virtual, pues estas se basan en un mecanismo de influencia social, los cuales no se aplican en el teletrabajo. Ello se ilustra en la siguiente cita:

*“Mi jefa no es que está atrás mío, no está viendo si estoy realmente en línea, si estoy ahí frente a mi computadora porque creo que ella es consciente que tengo hijos, que tengo labor de casa. Mientras no descuide el trabajo y cumpla, creo que está bien; sí, no me puedo quejar de mi trabajo. Bien, lo puedo manejar” (Entrevistada 10, 43 años)*

Es por ello, que otro factor importante es el apoyo o la comprensión que demuestra el líder durante el trabajo remoto. Los diferentes estilos de liderazgo generan consecuencias positivas como negativas en los empleados; no obstante, el apoyo brindado por el líder puede generar un gran impacto en los colaboradores. Por ejemplo, en los dos temas anteriores relacionados con el tiempo, de la figura del líder depende que los trabajadores puedan tomarse un tiempo libre por asuntos familiares y no sean castigados por ello (Groner, 2018). Es decir, que la responsabilidad del líder en empatizar con sus empleados; especialmente, en el contexto de trabajo remoto, es importante para enfrentar de manera positiva las diferentes situaciones que los otros roles puedan arraigar en este contexto (Eriksson y Santesson, 2021). Un ejemplo de ello es la situación que padeció la siguiente trabajadora:

*“En el camino tuve que escribirle a mi jefa y decirle que estaba en una emergencia con mi bebé y lo bueno es que en esa parte sí no me dicen nada” (Entrevistada 6, 41 años)*

Al analizar lo anterior es posible afirmar que la comprensión empática de los líderes hacia sus trabajadores propició en cierto grado la disminución de las demandas laborales (Schieman et al., 2020). Pues, los empleados que aceptan los beneficios y apoyo otorgados por sus líderes, generalmente son más proclives a crear un equilibrio entre el trabajo y la vida personal (Allen, 2001). El rol del líder se puede convertir en un factor sumamente importante

en el incremento, disminución o eliminación del conflicto de roles que experimentan los empleados (Partono y Trianasari, 2014). Aquel líder debe de brindar un soporte a su empleado de manera empática, además de estar dispuesto a entender la necesidad del empleado por el balance entre el trabajo y la vida familiar (Frye & Braugh, 2004).

### **La cultura y normas organizacionales**

Otro factor que influye en el conflicto de roles y puede englobar los sub-temas anteriores, es la cultura organizacional, la cual es definida como el conjunto de políticas, valores, creencias, prácticas, percepciones y procedimientos que experimentan los trabajadores y que caracteriza a su entorno laboral (Schneider et. al., 2013). También, es entendida como todo aquello que ayudó a la organización a resolver problemas relacionados a la adaptación e integración tanto interna como externa de sus trabajadores (Schein, 2004). Por lo tanto, la cultura organizacional moldea la interacción y accionar de sus integrantes, ello a partir de un marco de comunicación e integración para el logro de los objetivos en común (Vela et. al. 2015).

Al analizar la información obtenida por los participantes sobre la cultura organizacional, se encontró que es entendida como el ambiente resultante de las normas o políticas de la empresa y la interacción con los demás miembros o clientes. Una frase representativa es la siguiente:

*“La cultura del trabajo, la organización lo ha aligerado saben como todos que es ser mamá y saben del contexto, entonces por ese lado no tengo temor de que si tengo que dejar de hacer algo o me vayan a despedir” (Entrevistada 7, 39 años)*

Estas situaciones se explican a partir del contexto de trabajo remoto que se encuentran experimentando los participantes, en donde el espacio laboral y familiar ha convergido y no se cuentan con límites establecidos. Es por ello, que los entrevistados hacen referencia a la necesidad de una cultura que fomente la integración del espacio o responsabilidades familiares en las obligaciones laborales (Gao y Sai, 2020). Es decir, que la cultura promueva un balance en la interacción de estos dos factores: el teletrabajo y el conflicto de roles (Darouei y Pluut, 2021). Es inevitable que estos roles interfieran entre sí, durante el contexto de trabajo virtual, por lo que los trabajadores se han visto en la obligación de integrar diferentes roles, especialmente, el laboral y paternal en un solo espacio, tal como lo evidencia la cita a continuación:

*“Bueno, si mi hijo quiere aparecer en mi clase, que aparezca pero no me voy a hacer bola, mi hijo quiere que lo cargue [...] lo presento a la clase y yo sigo sigo haciendola y pues ya. Si a algún alumno le afectaba, pues bueno, que le moleste, no me hacía palta. Ya yo no me hacia palta porque estoy en mi casa, mi hijo puede buscar a su papá, tiene un año cuando empezó todo, qué le voy a hacer entender que no me puede interrumpir en ese momento, yo me las ingeniaba de esa manera.” (Entrevistado 2, 39 años)*

En evidencia, diferentes investigaciones plantean que la cultura de la organización juega un papel fundamental en el conflicto de roles. Es por ello, que aquellas culturas que tratan de incluir el ámbito familiar en el contexto de trabajo y no tienen reglas que separan el trabajo y la familia entre sí, sus trabajadores experimentan menor nivel de conflicto (Allard, 2011). Según Lapierre et al. (2008), las culturas organizacionales que cuentan con políticas de apoyo familiar son más probables en lograr un mayor grado de equilibrio entre el trabajo y la vida personal. La importancia de la cultura de la organización es que determina y crea un ambiente de trabajo positivo, en donde se promueva un equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados basado en el entendimiento (Groner, 2018).

Como anteriormente se ha expuesto, las responsabilidades laborales como las reuniones de trabajo, una alta cantidad de horas de trabajo y una comprensión poco empática por parte del líder ante el contexto de pandemia causan un impacto en el balance del trabajador. Por lo que es necesario considerar la búsqueda de una integración a partir de la pauta de la cultura organizacional o normas organizacionales. Es decir, que ello confirma lo expuesto por Del Castillo et al. (2011), los cuales mencionan que no basta con ofrecer al trabajador beneficios que faciliten un balance entre los diferentes ámbitos de la vida, sino que una cultura de apoyo podría mitigar los efectos que genera el conflicto de roles.

## **FACTORES PERSONALES QUE INFLUYEN EN LOS CONFLICTOS DE ROLES**

### **La formación educativa de los hijos desde casa**

A raíz del aislamiento social por la pandemia, escuelas y guarderías cerraron hasta el día de hoy, lo que generó que el cuidado y la educación de los hijos se trasladara a la esfera del hogar (Wiegold, 2021). Aquello, afectó directamente a las personas con hijos, pues los coloca en una situación desafiante al combinar el teletrabajo y el cuidado infantil (Eurofound, 2020). Al mismo tiempo, se encontró que por la pandemia y el cierre de las institución, los padres

tienen que brindar cuidado, supervisión y educación a los niños durante la jornada laboral típica (Thorell et al., 2021).

*“Tengo que prestar bastante atención porque no todos los niños se desarrollan igual, tienen las mismas habilidades, o no todos han tenido una respuesta muy rápida ante las clases virtuales. Entonces hay algunos niños que necesitan más apoyo, soporte familiar que otros. Mi hijo si necesita bastante soporte, entonces si me necesita al costado”.*  
(Entrevistado 10, 43 años)

Tener niños pequeños en casa, que a su vez es el nuevo lugar de trabajo, creó nuevas cargas de roles para muchos trabajadores durante la pandemia, debido a la necesidad de cuidados y acompañamiento a la educación que las instituciones ya no podían brindar (Qian y Fuller 2020). En las entrevistas realizadas, se resaltó que la influencia de los hijos en edad escolar, ha generado un nuevo rol para los trabajadores que son padres de familia: el rol de profesor para los hijos. De tal manera, que unas frases representativas son las siguientes:

*“Siento que soy hasta profesora en casa, porque a la pequeña tengo que ayudarle, enseñarle, y también aprender”* (Entrevistada 7, 39 años)

*“Mi hijo, por ejemplo, ya esta en el nido, tiene sus clases virtuales, no tanto nido, si no lo que es previo al nido, y tiene todo ese tema de estimulación, de desarrollo, y lo que antes era en el nido, el niño estaba allá y se encargaba la profesora, y la profesora o profesor preparaba los materiales, ahora lo hacemos nosotros.”* (Entrevistado 2, 39 años)

En esa misma línea, un estudio realizado en madres que impartían la educación en el hogar, reportó que estas tuvieron que encontrar una manera de combinar su rol de maestra con sus otros roles (Lois, 2006). La mayoría sintió tensión entre los roles, lo cual generó emociones más intensas y técnicas de manejo que consumieron más tiempo que la etapa anterior. De igual manera, durante la pandemia, se encontró que los padres-educadores, permanentemente se encuentran debatiendo entre las demandas conflictivas de ambos roles generando en ellos sentimientos de culpa y arrepentimiento (Kell, 2020).

*“No es fácil estudiar a través de la computadora a ellos que no están acostumbrados, me refiero a mi hija de 10 años. Peor o más aún cuando es distraída, entonces yo no*

*me puedo mover de su lado, yo tengo que estar a su lado para que ella no se distraiga por nada, es agotador” (Entrevistada 7, 39 años)*

Al analizar ello, es evidente que se cumple con lo que menciona Kahn et al (1964) al decir que el conflicto de roles cuenta con una carga subjetiva y objetiva, por lo que visto ello genera el conflicto. Es decir, que el conflicto de roles puede generarse a partir de las percepciones y sentimientos que el teletrabajador tiene sobre cierta responsabilidad, en este caso, la educación en el hogar, sin necesidad de que inicialmente se observe o delimite el rol. Es por ello, que indagando en las demandas más importantes relacionadas a los hijos se encuentra con la educación y la supervisión diaria de los hijos (Qian y Fuller 2020). Lo cual genera que los teletrabajadores tiendan a presentar dificultades para concentrarse en su trabajo la mayor parte del tiempo cuando se tiene niños pequeños en casa (Eurofound, 2020).

Asimismo, se encontró que las presiones entre roles laborales y familiares durante la pandemia puede que hayan incrementado entre quienes tienen niños en el hogar (Thomason y Williams, 2020). Por lo que es palpable, que los teletrabajadores experimenten un incremento del conflicto de roles entre su trabajo y vida personal, debido a los nuevos requisitos asociados con la integración del cuidado de los niños en edad escolar (Schieman, 2021).

Por otra parte, relacionado con los factores presentados con anterioridad, específicamente, en la cuestión del tiempo, los participantes de esta investigación manifiestan también contar con un choque entre las posibilidades ambientales del hogar y las posibilidades tecnológicas del trabajo (Gao y Sai, 2020). Una frase representativa es la siguiente:

*“Sobre todo cuando tenemos hijos pequeños; pequeños menores de 1, 2, 3, 4, 5 años, que ellos no entienden. Porque yo le podría decir "hijita voy a trabajar, por favor espérame"; pero X a esta edad no me va a entender.” (Entrevistado 1, 35 años)*

Es importante resaltar, que durante las reuniones los padres tienen que mantener a sus hijos ocupados; sin embargo, si sus hijos juegan fuerte o gritan en el fondo, los padres no pueden concentrarse en la reunión o en sus tareas laborales (Waizenegger et al., 2020). Lo cual, evidencia un claro conflicto entre el rol de padre y el rol de trabajador en el momento de las reuniones virtuales o quehaceres laborales. Lo encontrado contradice a lo anunciado por Bailey y Kurland (2002), en el que argumentan que el teletrabajo es el medio para reducir el conflicto, debido a que permite a los trabajadores gestionar las demandas laborales a fin de adaptarse más fácilmente a las necesidades familiares.

### **Apoyo familiar o de un externo en el cuidado de los hijos y/o quehaceres del hogar**

Las demandas se han definido como aspectos del ámbito laboral y familiar que requieren un esfuerzo físico y/o mental sostenido (Ten Brummelhuis et al., 2012). Por lo que el componente familiar trae consigo diferentes responsabilidades y demandas del rol específico, tales como las tareas familiares, objetivos colectivos/familiares, la participación familiar y las relaciones de mutuo apoyo (Abd Latip et al., 2019). En base al análisis realizado, la demanda familiar que más se resaltó fueron los quehaceres del hogar y, como ya evidencia, aquello tenía una influencia directa en el conflicto de roles.

*“Las otras actividades que yo tengo si han girado también alrededor de las obligaciones de casa, si había que cocinar, si había que ir a hacer algunas compras o algo fuera del horario de trabajo, yo me acomodaba” (Entrevistado 5, 28 años)*

A partir de ello, se evidencia que el teletrabajo es incompatible con las demandas de múltiples roles, ya que mitiga un tipo de conflicto con el costo de aumentar otro (Shihang Zhang, 2020). No obstante, en el tiempo de pandemia, todos los roles se encuentran combinados en un solo espacio. Por tanto, el manejo de las diferentes responsabilidades que desprenden de los roles como el de cuidador, proveedor del hogar y actividades domésticas se complejizan. En esa misma línea, tanto el rol familiar como la demanda de tiempo familiar tiene un impacto positivo en el conflicto trabajo-familia y este, en consecuencia, influye en el incremento del agotamiento emocional de la persona (Prajogo y Pampa, 2016). Es difícil entregarse plenamente al trabajo cuando se está preocupado por una situación familiar estresante, por lo que los trabajadores que experimentan poco soporte y ayuda encuentran que el estrés familiar interfiere en su vida laboral (Akkas et al., 2015).

Es importante resaltar que cuando los diferentes roles se encuentran debidamente separados en diferentes espacios y contextos sociales, para la persona es más sencillo actuar acorde al contexto en donde se encuentra (Harth y Mitte, 2020). En otras palabras, el teletrabajo tiene un impacto en el equilibrio entre el trabajo y la vida. En complemento, el conflicto familia-trabajo surge a partir de que las responsabilidades familiares interfieren con las obligaciones laborales (Barriga, 2021). No obstante, es importante resaltar que ello está condicionado a las características individuales, del hogar, relacionadas con el trabajo y el ambiente (Schieman, 2020).



Por lo tanto, un factor sumamente importante, que influye en la reducción del conflicto es el apoyo de una persona adicional del círculo directo familiar. Esta no debe de ser el padre o madre de los niños en el hogar, sino que como los entrevistados comentan puede ser un familiar (como los abuelos) o una persona contratada para apoyar en el cuidado de los niños y/o quehacer del hogar. En términos generales, se contrata en muchas ocasiones a trabajadoras domésticas, que son aquellas personas que realizan múltiples tareas relacionadas al mantenimiento del hogar y el cuidado a otras personas (CEPAL, 2020). En Latinoamérica ello es una práctica sumamente común, pero en el caso peruano se tiene conocimiento que alrededor de 381 mil personas laboran como trabajadoras del hogar (MIMP, 2021).

La búsqueda de este apoyo se genera debido a que los padres de familia no pueden cumplir con sus responsabilidades laborales y cumplir su rol familiar constantemente. Por lo tanto, para aminorar el conflicto es que se requiere el apoyo de personas adicionales en el cuidado de los hijos y quehaceres del hogar.

*“Entonces ellas me ayudan porque cuidan a los niños, yo te hablo de, o sea una persona está cocinando, haciendo la limpieza totalmente y la otra me esta viendo al bebe y mis hijas. Además, tengo de 8 am a 12 pm una profesora particular.” (Entrevistado 9, 36 años)*

Es evidente que todos los empleados experimentan un conflicto entre el ámbito laboral y familiar, sin embargo, el nivel de grado será determinado por la situación familiar en la que se encuentren (Grant-Vallone y Donaldson, 2001). Tal como lo menciona un entrevistado, el cual reconoce que contar con la ayuda de una trabajadora del hogar le ha ayudado a manejar los diferentes roles que ocupa.

*“Bueno de hecho debo reconocer que contar como una nana cama adentro nos ayuda un montón” (Entrevistado 3, 37 años).*

## Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, es posible plantear las siguientes conclusiones. En primer lugar, se concluye que el factor principal que genera el conflicto de roles en los trabajadores en contexto de pandemia es la falta de integración entre el trabajo y los demás roles a desempeñar. Es decir, que tanto desde el ámbito laboral como familiar aún no se encuentra un balance entre todos los roles (Sousa et al., 2020). No obstante, es evidente que la delimitación entre los espacios no es la solución adecuada, pues en el contexto de teletrabajo ha trasladado a todas las responsabilidades al hogar. Definir los límites entre el trabajo y la vida privada ha sido siempre un tema importante en el caso del trabajo a distancia, pero es particularmente problemático debido a las circunstancias únicas generadas por la pandemia (OIT 2020).

En segundo lugar, se halló que el centro de trabajo cumple un papel importante al momento de aminorar el conflicto de roles. Es importante resaltar, que la empresa debe tener en cuenta que el contexto de teletrabajo y confinamiento es necesario ayudar a su trabajador a encontrar un balance entre sus roles. La crisis durante el COVID-19 ha destruido la idea de que el trabajo y la vida personal son dos áreas completamente diferentes (Sousa et al., 2020). Por lo tanto, es importante, que los espacios de trabajo desarrollen políticas que integren la vida personal, especialmente, la paternidad y el trabajo, siendo clave el apoyo del líder y la flexibilidad en la modalidad de trabajo y horario.

En tercer lugar, se ha evidenciado que todos los participantes atrevían por problemáticas similares, lo cual muestra que el conflicto de roles no hace una distinción por rúbri laboral ni rango de edad, sino que los factores de incremento están ligados a factores laborales y personales. Aquello, confirma lo mencionado por Byron (2005), que los factores personales que afectan en el conflicto trabajo-familia es el apoyo familiar y el número de hijos. Además, se debe resaltar que todos los participantes contaban con por lo menos un hijo menor de 10 años, por lo que su rol de padre de familia era similar entre ellos; es decir, que compartían ciertas problemáticas, como apoyar a los hijos con las clases. Amstad et al. (2011) menciona que las características del ámbito familiar influyen en el incremento del conflicto de roles es el comportamiento de los padres e hijos. En este caso, se identificó que el contar con hijos en edad escolar, específicamente, en primaria, es un factor de incremento en el conflicto de roles.

En cuanto a las limitaciones de la investigación, el contacto con la población escogida fue sumamente difícil de acceder y aún más para poder delimitarla en un solo rubro laboral o empresa. Es importante mencionar, que al inicio de la aplicación se contactó únicamente a

participantes de una sola institución, lo cual hubiera ayudado a precisar ciertos aspectos de esta investigación. No obstante, solo dos personas de todas las personas contactadas aceptaron realizar la entrevista, por lo que se tuvo que ampliar la muestra. Ello puede interpretarse como un indicador de que el nivel de conflicto en los teletrabajadores es alto, pues fue difícil de acceder a esta población. Sin embargo, las entrevistas fueron un espacio de desfogue para todos los participantes, lo cual permitió recolectar información importante.

Asimismo, es importante resaltar, que la variable de conflicto de roles ha sido sumamente estudiada durante bastante tiempo; sin embargo, esta ha sido reconfigurada por la pandemia. Por lo que otra de las limitaciones encontradas es la falta de estudio con las variables de conflicto de roles y teletrabajo en el contexto de confinamiento o pandemia. Especialmente, en los temas de relacionados al impacto en el ámbito familiar como las responsabilidades asociadas a los quehaceres del hogar o la influencia del apoyo de una personas externas.

Tomando lo descrito en consideración, para futuros estudios; en primer lugar, se sugiere la ampliación de la muestra o la búsqueda de una herramienta que facilite el contacto con la población escogida. En consecuencia, se considera pertinente la elaboración de un instrumento cuantitativo que permita evaluar el nivel del conflicto de rol que el trabajador en el contexto de pandemia; pues, como ya se mencionó anteriormente, el concepto de conflicto de roles ha sido reconfigurado gracias al confinamiento por el COVID-19.

En segunda instancia, se propone que para un funcionamiento adecuado del teletrabajo es necesario la fusión de los roles; es decir, que el trabajador pueda responder a más de un rol al mismo tiempo. Es por ello, como se ha evidenciado antes, que es necesario que las empresas opten por la técnica de trabajo por objetivos, lo cual reduciría al mínimo las reuniones virtuales, que es un factor de incremento del conflicto de roles. Para ello, es posible emplear metodologías ágiles o migrar a ellas, ello se daría a partir de la cultura empresarial y un liderazgo empático, tal como se ha confirmado líneas anteriores.

### Referencias bibliográficas

- Akkas, M. A., Hossain, M. I., & Rhaman, S. (2015). Causes and Consequences of Work-Family Conflict (WFC) among the Female Employees in Bangladesh: An Empirical Study. *Journal of Business and Economics*, 6(12), 2063–2071. [https://doi.org/10.15341/jbe\(2155-7950\)/12.06.2015/007](https://doi.org/10.15341/jbe(2155-7950)/12.06.2015/007)
- Akram, M. F., & Hussain, A. (2020). Relationship of Work-Family Conflict with Job Demands, Social Support and Psychological Well-Being of University Female Teachers in Punjab. *Bulletin of Education and Research*, 42(1), 45–66. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1258058.pdf>
- Alfehaid, L., & Mohamed, E. E. (2019). Understanding the influence of E-leadership on Virtual Team Performance. *International Journal of Business and Applied Social Science*. Published. <https://doi.org/10.33642/ijbass.v5n10p3>
- Allard, K., Haas, L., & Hwang, C. P. (2011). Family-Supportive Organizational Culture and Fathers' Experiences of Work-family Conflict in Sweden. *Gender, Work & Organization*, 18(2), 141–157. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2010.00540.x>
- Allen, T. D. (2001). Family-Supportive Work Environments: The Role of Organizational Perceptions. *Journal of Vocational Behavior*, 58(3), 414–435. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2000.1774>
- American Educational Research Association, American Psychological Association, & National Council on Measurement in Education (Eds.). (2014). *Standards for educational and psychological testing*. American Educational Research Association.
- Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A., & Semmer, N. K. (2011). A meta-analysis of work–family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 151–169. <https://doi.org/10.1037/a0022170>
- Andréu, J. (2018). Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada. *Centro de Estudios Andaluces*, 1–34.
- Bailey, D. E., & Kurland, N. B. (2002). A review of telework research: findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, 23(4), 383–400. <https://doi.org/10.1002/job.144>
- Bardin, L. (1996). *Análisis de contenido*. Madrid: Akal. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020, julio). *Enfrentar los efectos cada vez mayores del*

- COVID-19 para una reactivación con igualdad: nuevas proyecciones* (N.º 5). [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45782/1/S2000471\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45782/1/S2000471_es.pdf)
- Brummelhuis, L., Bakker, A., Hetland, J., & Keulemans, L. (2021). Do new ways of working foster work engagement? *Psicothema*, 24, 113–120. [https://www.researchgate.net/publication/221770194\\_Do\\_New\\_Ways\\_of\\_Working\\_Foster\\_Work\\_Engagement](https://www.researchgate.net/publication/221770194_Do_New_Ways_of_Working_Foster_Work_Engagement)
- Collerette, P., & Delisle, G. (1988). La planificación del cambio: estrategias de adaptación para las organizaciones. Trillas.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021). *Trabajadoras remuneradas del hogar en América Latina y el Caribe frente a la crisis del COVID-19* (N.º 1). ONU MUJERES, OIT, CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45724-trabajadoras-remuneradas-hogar-america-latina-caribe-frente-la-crisis-covid-19>
- Contreras, F., Baykal, E., & Abid, G. (2020). E-Leadership and Teleworking in Times of COVID-19 and Beyond: What We Know and Where Do We Go. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.590271>
- Darouei, M., & Pluut, H. (2021). Work from home today for a better tomorrow! How working from home influences work-family conflict and employees' start of the next workday. *Stress and Health*, 37(5), 986–999. <https://doi.org/10.1002/smi.3053>
- De Vries, H., Tummers, L., & Bekkers, V. (2018). The Benefits of Teleworking in the Public Sector: Reality or Rhetoric? *Review of Public Personnel Administration*, 39(4), 570–593. <https://doi.org/10.1177/0734371x18760124>
- Del Castillo Mory, E., Fuchs Ángeles, R. M., Vera Linares, S., Arizkuren Eleta, A., & Agarwala, T. (2011). Balance trabajo-familia: Cultura, nivel de conflicto y voluntad de permanencia en la empresa. *Journal of Business*, 3(1). <https://doi.org/10.21678/jb.2011.41>
- Eriksson, L., & Santesson L. (2021). Organizational Culture in a Remote Setting – A Qualitative Study on Organizational Culture and the Effects of Remote Work [Tesis de maestría, UPPSALA UNIVERSITET]. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1579041/FULLTEXT01.pdf>
- Eurofound (2020), Living, working and COVID-19, COVID-19 series, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Frye, N. K., & Breugh, J. A. (2004). Family-Friendly Policies, Supervisor Support, Work?Family Conflict, Family?Work Conflict, and Satisfaction: A Test of a Conceptual

- Model. *Journal of Business and Psychology*, 19(2), 197–220.  
<https://doi.org/10.1007/s10869-004-0548-4>
- Gaete Quezada, R. (2018). Conciliación Trabajo-Familia y Responsabilidad Social Universitaria: Experiencias de mujeres en cargos directivos en universidades chilenas. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 81–100.  
<https://doi.org/10.19083/ridu.12.615>
- Gao, G., & Sai, L. (2020). Towards a ‘virtual’ world: Social isolation and struggles during the COVID-19 pandemic as single women living alone. *Gender, Work & Organization*, 27(5), 754–762. <https://doi.org/10.1111/gwao.12468>
- Giroux, S., & Tremblay, G. (2004). *Metodología de las ciencias humanas*. México D. F.: Fondo de Cultura Económica.
- Goode, W. J. (1960). A Theory of Role Strain. *American Sociological Review*, 25(4), 483.  
<https://doi.org/10.2307/2092933>
- Goswami, T. G. (2015). Job Stress and its Effect on Employee Performance in Banking Sector. *Indian Journal of Commerce and Management Studies*, 6(2), 51–56.  
<https://ideas.repec.org/a/aii/ijcmss/v6y2015i2p51-56.html>
- Grant-Vallone, E. J., & Donaldson, S. I. (2001). Consequences of work-family conflict on employee well-being over time. *Work & Stress*, 15(3), 214–226.  
<https://doi.org/10.1080/02678370110066544>
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76. <https://doi.org/10.2307/258214>
- Groner, E. (2018). The Effect of Organizational Culture on Work-Life Balance. *The Cupola: Scholarship at Gettysburg College*, 3–12.
- Harth, N. S., & Mitte, K. (2020). Managing multiple roles during the COVID-19 lockdown: Not men or women, but parents as the emotional “loser in the crisis”. *Social Psychological Bulletin*, 15(4). <https://doi.org/10.32872/spb.4347>
- Instituto Peruano de Economía (IPE). (2020, agosto). ¿TRABAJO REMOTO O TELETRABAJO? <https://www.ipe.org.pe/portal/boletin-ipe-trabajo-a-distancia/>
- International Labour Organization. (2020). *Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond* (N.º 1). [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/instructionalmaterial/wcms\\_751232.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/instructionalmaterial/wcms_751232.pdf)
- Ipsos Perú. (2021, marzo). *Encuesta de equidad de género en las empresas* (IV). <https://www.ipsos.com/es-pe/iv-encuesta-de-equidad-de-genero-en-las-empresas>

- Jiménez Figueroa, A., & Moyano Díaz, E. (2008). FACTORES LABORALES DE EQUILIBRIO ENTRE TRABAJO Y FAMILIA: MEDIOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA. *Universum (Talca)*, 23(1). <https://doi.org/10.4067/s0718-23762008000100007>
- Jiménez, A., Bravo, C., & Toledo, B. (2020). Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile. *Revista de Psicología*, 23. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-30322020000100006](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322020000100006)
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*.
- Khursheed, A., Mustafa, F., Arshad, I., & Gill, S. (2019). Work-Family Conflict among Married Female Professionals in Pakistan. *Management Studies and Economic Systems*, 4(2), 123–130. [http://www.msae.org/article\\_85823\\_4340b8afdd31f7ff8dbe020c98006a7d.pdf](http://www.msae.org/article_85823_4340b8afdd31f7ff8dbe020c98006a7d.pdf)
- Kinninen, U., Feldt, T., Geurts, S., & Pulkkinen, L. (2006). Types of work-family interface: Well-being correlates of negative and positive spillover between work and family. *Scandinavian Journal of Psychology*, 47(2), 149–162. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2006.00502.x>
- Lapierre, L. M., Spector, P. E., Allen, T. D., Poelmans, S., Cooper, C. L., O'Driscoll, M. P., Sanchez, J. I., Brough, P., & Kinnunen, U. (2008). Family-supportive organization perceptions, multiple dimensions of work–family conflict, and employee satisfaction: A test of model across five samples. *Journal of Vocational Behavior*, 73(1), 92–106. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2008.02.001>
- Latip, H. A., Rahaman, M. M., Ayupp, K., & Lau, E. (2019). Role conflict and work-life-family (WLF) demands: a perspective of Malaysian family business. *Journal of Asia Business Studies, ahead-of*(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/jabs-09-2018-0264>
- Lin, A. (2013). The Relationship Between Work/Family Demands, Personality and Work Family Conflict. *The Business Review*, 21(1), 272–277. <http://jaabc.com/BRC21-1Summer2013Lin.html>
- Lois, J. (2006). Role Strain, Emotion Management, and Burnout: Homeschooling Mothers' Adjustment to the Teacher Role. *Symbolic Interaction*, 29(4), 507–530. <https://doi.org/10.1525/si.2006.29.4.507>

- López, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. *Revista de Educación*, 11(4), 167–179.  
<http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/1912/b15150434.pdf;El>
- Martínez-Salgado, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa: principios básicos y algunas controversias. *Ciência & Saúde Coletiva*, 17(3), 613–619.  
<https://doi.org/10.1590/s1413-81232012000300006>
- Messenger, J. (2019). *Telework in the 21st Century*. ElgarOnline. Published.  
<https://doi.org/10.4337/9781789903751>
- MIMP participa en diversos espacios de trabajo para promover y proteger los derechos de las trabajadoras del hogar. (2021). Gobierno del Perú.  
<https://www.gob.pe/institucion/mimp/noticias/350744-mimp-participa-en-diversos-espacios-de-trabajo-para-promover-y-proteger-los-derechos-de-las-trabajadoras-del-hogar>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). (2020, diciembre). *Cuadro de Normas con Implicancia Laboral en el Marco del Covid-19*.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/971521/normas\\_con\\_implicancia\\_laboral\\_en\\_el\\_marco\\_de\\_COVID-19.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/971521/normas_con_implicancia_laboral_en_el_marco_de_COVID-19.pdf)
- Muis, M., Nai'em, M. F., Arsin, A. A., Darwis, A. M., Thamrin, Y., & Hans, N. A. P. (2021). The effect of multiple role conflicts and work stress on the work performance of female employees. *Gaceta Sanitaria*, 35, S90-S93.  
<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2020.12.025>
- Nikmah, F., Indrianti, T., & Pribadi, J. D. (2021). The Effect of Work Demand, Role Conflict, and Role Ambiguity on Work-Family Conflict (Impact of Work From Home due to The Covid-19 Pandemic). *Journal of Family Sciences*, 5(2), 92–102.  
<https://doi.org/10.29244/jfs.v5i2.32644>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2021, abril). *Informe anual de resultados 2020* (N.º 1).  
<https://peru.un.org/sites/default/files/2021-04/Perú%20UN%20Country%20Team%20Results%20%285%29.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020, septiembre). *Perú: Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales*.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_756474.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf)



- Pandey, S., & Kumar, E. (1997). DEVELOPMENT OF A MEASURE OF ROLE CONFLICT. *International Journal of Conflict Management*, 8(3), 187–215. <https://doi.org/10.1108/eb022795>
- Parker, M., & Wickham, M. (2005). Organizational Role Theory and the Multi-Faceted Worker. *ANZAM*. Published. <https://eprints.utas.edu.au/1709/>
- Prajogo, W., & Pampa, M. (2016). The Influence of Work Role Ambiguity, Work Role Conflict and Work Time Demand to Work Family Conflict and its Influence to Job Satisfaction and Intention to Leave. *International Journal of Business and Commerce*, 6(1), 23–37. <http://repository.stieykpn.ac.id/749/3/The%20Influence%20of%20Work%20Role%20Ambiguity%2C%20Work%20Role%20Conflict%20and%20Work%20Time%20Dem and%20to%20Work%20Family%20Conflict%20and%20its%20Influence%20to%20J ob%20Satisfaction%20and%20Intention%20to%20Leave.pdf>
- Qian, Y., & Fuller, S. (2020). COVID-19 and the Gender Employment Gap among Parents of Young Children. *Canadian Public Policy*, 46(S2), S89-S101. <https://doi.org/10.3138/cpp.2020-077>
- Quinn, R., & Shepard, L. (1974). *The 1972–73 Quality Employment Survey* (N.º 4001). Institute for Social Research. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED117414.pdf>
- Reisenwitz, C. (2021, 15 septiembre). *How COVID-19 is Impacting Workers' Calendars*. Clockwise Inc. <https://www.getclockwise.com/blog/covid19-workers-calendars>
- Richardson, J., & McKenna, S. (2013). Reordering Spatial and Social Relations: A Case Study of Professional and Managerial Flexworkers. *British Journal of Management*, 25(4), 724–736. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12017>
- Schein, E. (2004). *Organizational culture and leadership* (3.<sup>a</sup> ed.). Jossey-Bass. [http://www.untag-smd.ac.id/files/Perpustakaan\\_Digital\\_2/ORGANIZATIONAL%20CULTURE%20Org anizational%20Culture%20and%20Leadership,%203rd%20Edition.pdf](http://www.untag-smd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_2/ORGANIZATIONAL%20CULTURE%20Org anizational%20Culture%20and%20Leadership,%203rd%20Edition.pdf)
- Schieman, S., Badawy, P. J., A. Milkie, M., & Bierman, A. (2021). Work-Life Conflict During the COVID-19 Pandemic. *Socius: Sociological Research for a Dynamic World*, 7, 237802312098285. <https://doi.org/10.1177/2378023120982856>
- Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2013). Organizational Climate and Culture. *Annual Review of Psychology*, 64(1), 361–388. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809>

- Sousa, C., Pinto, E., Santos, J., & Goncalves, G. (2020). Effects of work-family and family-work conflict and guilt on job and life satisfaction. *Polish Psychological Bulletin*, *55*, 305–314. <https://doi.org/10.24425/ppb.2020.135463>
- Spataro, J. C. V. P. F. M. (2020, 22 abril). *Key findings about remote work: lessons from our colleagues in China*. Microsoft 365 Blog. <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2020/04/17/key-findings-remote-work-lessons-colleagues-china/>
- Thorell, L. B., Skoglund, C., de la Peña, A. G., Baeyens, D., Fuermaier, A. B. M., Groom, M. J., Mammarella, I. C., van der Oord, S., van den Hoofdakker, B. J., Luman, M., de Miranda, D. M., Siu, A. F. Y., Steinmayr, R., Idrees, I., Soares, L. S., Sörlin, M., Luque, J. L., Moscardino, U. M., Roch, M., . . . Christiansen, H. (2021). Parental experiences of homeschooling during the COVID-19 pandemic: differences between seven European countries and between children with and without mental health conditions. *European Child & Adolescent Psychiatry*. Published. <https://doi.org/10.1007/s00787-020-01706-1>
- Vela, J., Dávila, L., & Sanandres V. (2015). Percepción de la Cultura Organizacional en Empresas del Sector Microfinanciero en la Región Lambayeque [Tesis de doctorado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9924/VELA\\_DA\\_VILA\\_PERCEPCION\\_MICROFINANCIERO\\_LAMBAYEQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9924/VELA_DA_VILA_PERCEPCION_MICROFINANCIERO_LAMBAYEQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Waizenegger, L., McKenna, B., Cai, W., & Bendz, T. (2020). An affordance perspective of team collaboration and enforced working from home during COVID-19. *European Journal of Information Systems*, *29*(4), 429–442. <https://doi.org/10.1080/0960085x.2020.1800417>
- Wiegold, M. (2021, 16 septiembre). *Las escuelas siguen cerradas para casi 77 millones de estudiantes 18 meses después de la pandemia, dice UNICEF*. Unicef. <https://www.unicef.org/peru/comunicados-prensa/las-escuelas-siguen-cerradas-para-casi-77-millones-de-estudiantes-18-meses-pandemia>
- Zhang, S., Moeckel, R., Moreno, A. T., Shuai, B., & Gao, J. (2020). A work-life conflict perspective on telework. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, *141*, 51–68.
- Zhao, Y. (2020). COVID-19 as a catalyst for educational change. *PROSPECTS*, *49*(1–2), 29–33. <https://doi.org/10.1007/s11125-020-09477-y>

## Apéndices

### Apéndice A: Consentimiento Informado

La presente investigación es conducida por Erika Leon Aguilar, estudiante de psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú, bajo la asesoría del profesor Pierre Alcócer. El objetivo del estudio es explorar el conflicto de roles en trabajadores bajo la modalidad de trabajo remoto, a fin de identificar los principales conflictos existentes.

La participación en esta investigación es estrictamente voluntaria. Si usted accede a participar, se le pedirá responder preguntas en una entrevista, la cual tomará aproximadamente entre 45 minutos a 1 hora como máximo. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de este estudio. Lo que conversemos durante estas sesiones será grabado por zoom, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. Sus respuestas a la entrevista y a la ficha demográfica serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez finalizada la investigación, las grabaciones de audio y video se borrarán.

Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique de ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responder. De tener preguntas sobre su participación en este estudio, puede contactar al correo [leon.erika@pucp.edu.pe](mailto:leon.erika@pucp.edu.pe). y/o a su asesor de tesis Pierre Alcócer al correo [palcocer@pucp.pe](mailto:palcocer@pucp.pe). Al dar su consentimiento esta de acuerdo con que sus datos personales serán utilizados para los objetivos de la investigación. Asimismo, se da la autorización para realizar la grabación de la entrevista.

¡Muchas gracias por su participación!

**Apéndice B: Ficha de datos demográficos**

1. Edad:
2. Sexo:
3. Profesión:
4. Grado de instrucción y formación:  
Técnico en \_\_\_\_\_  
Bachiller en \_\_\_\_\_  
Licenciado(a) en \_\_\_\_\_  
Magister en \_\_\_\_\_  
Doctor(a) en \_\_\_\_\_  
Otro:
5. Cantidad de hijos (escribir en números):  
Mujeres \_\_\_\_\_ Varones \_\_\_\_\_  
· ¿Cuáles son las edades de sus hijos?  
Hijo(a) 1 \_\_\_\_\_  
Hijo(a) 2 \_\_\_\_\_  
Hijo(a) 3 \_\_\_\_\_
6. ¿Con quiénes vive? \_\_\_\_\_  
Cantidad de personas que viven en el hogar: \_\_\_\_\_
7. Actualmente ¿dónde para qué área o departamento se encuentra laborando?
8. Actualmente ¿qué cargo ocupa?
9. Tiempo (en meses) en trabajo a distancia/teletrabajo: \_\_\_\_\_

### **Apéndice C: Guía de entrevista**

Para entender la definición de conflicto de roles es necesario comprender que es un rol, el cual es entendido como la función o cargos que ejercen una persona en determinadas situaciones. Dichos cargos se vinculan a un conjunto de actividades además de las interacciones con otros, que se requieran o prevean como parte del cargo. Por lo que el conflicto de roles surge a partir de que dos o más roles que desempeñe la persona entren en conflicto entre sí. Es decir, que es la ocurrencia de dos o más presiones simultáneas (del titular rol) de tal manera que el cumplimiento de una dificultará el cumplimiento de otra.

Entonces, a partir de lo explicado ¿Cuáles son los conflictos de roles que usted presenta o ha presentado durante este contexto de pandemia?

