



MARHTO

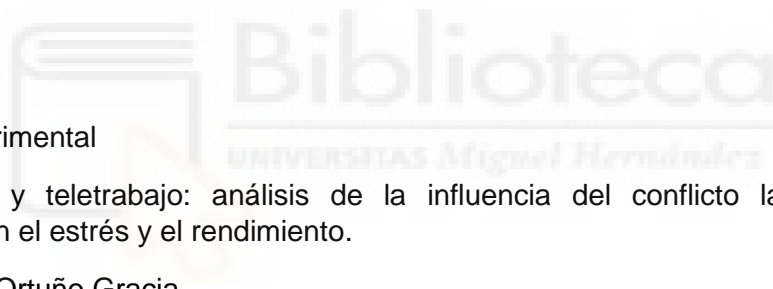
MÁSTER EN RECURSOS HUMANOS, TRABAJO Y ORGANIZACIONES

Máster Universitario en Gestión de Recursos Humanos, Trabajo y Organizaciones

Trabajo de Fin de Máster

Curso 2020/2021

Convocatoria de Junio



Orientación: Experimental

Título: COVID-19 y teletrabajo: análisis de la influencia del conflicto laboral/familiar y la interdependencia en el estrés y el rendimiento.

Estudiante: Jorge Ortuño Gracia

Tutora: Carmen Picazo Lahiguera

Código OIR: TFM.MGR.CPL.JOG.210318

Alicante, 18 de junio de 2021

ÍNDICE

RESUMEN.....	3
1 - MARCO TEÓRICO.....	4
1.1 - Trabajo en equipo en el contexto empresarial.....	4
1.2 - Equipos de trabajo virtuales y teletrabajo.....	5
1.3 – Sobre la interdependencia.....	6
2 – ESTADO DE LA CUESTIÓN.....	7
3 - MUESTRA Y METODOLOGÍA.....	10
3.1- Medición de efectos.....	11
4 – ÁNALISIS.....	11
5 - DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	13
6 - LIMITACIONES Y LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN FUTURAS.....	15
7 – BIBLIOGRAFÍA.....	17



RESUMEN

En el nuevo contexto laboral generado por la pandemia, el teletrabajo se ha erigido como una alternativa usual para un gran número de empresas que disponen de los medios y las características adecuadas. El propósito de este estudio es analizar la influencia del conflicto laboral-familiar y de la interdependencia sobre el estrés y el rendimiento los teletrabajadores, explorar el papel modulador de la interdependencia y el efecto que variables demográficas como la edad, tienen sobre el estrés y el rendimiento. La muestra se compone de 53 personas que pertenecen a diversos sectores laborales y teletrabajan. Los resultados muestran un efecto estadísticamente significativo del conflicto laboral familiar sobre el estrés y el rendimiento, y un efecto de la edad, únicamente sobre el rendimiento. Por su parte, la interdependencia, no ejerce influencia alguna en las variables criterio (estrés y rendimiento). A pesar de las limitaciones como el tamaño de la muestra, los resultados obtenidos, añaden evidencia empírica y se concluye que, futuras investigaciones han de indagar llevar a cabo propuestas de intervención para mitigar o neutralizar los efectos negativos del conflicto laboral familia sobre el estrés y el rendimiento y definir y esclarecer el papel de la interdependencia ligada al trabajo remoto.

Palabras clave: interdependencia, COVID-19, teletrabajo, equipos de trabajo virtuales.

ABSTRACT

In the new labor context generated by the pandemic, telework has emerged as a usual alternative for a large number of companies that have the appropriate means and characteristics. The purpose of this study is to analyze the influence of work-family conflict and interdependence on the stress and performance of teleworkers, to explore the modulating role of interdependence and the effect that demographic variables such as age have on stress and performance. The sample consisted of 53 teleworkers from various work sectors. The results show a statistically significant effect of family work conflict on stress and performance, and an effect of age only on performance. Interdependence, on the other hand, has no influence on the criterion variables (stress and performance). Despite limitations such as sample size, the results obtained add empirical evidence and it is concluded that future research should investigate and carry out intervention proposals to mitigate or neutralize the negative effects of work-family conflict on stress and performance and to define and clarify the role of interdependence linked to remote work.

Keywords: interdependence, COVID-19, telework, virtual work teams.

1 - MARCO TEÓRICO

El trabajo en equipo, la interdependencia y la gestión del conflicto, entre otros conceptos, son pilares clave y estratégicos, en la gestión organizacional para hacer frente los nuevos retos y desafíos. Su ejecución y desarrollo, tiene efectos e implicaciones tanto en variables de salud o bienestar, como es el estrés y el rendimiento o productividad. Además, en contextos como el actual, consecuencia de pandemia mundial, su ejecución puede generar inquietud y desconcierto fundamentalmente en las personas que de manera súbita y sobrevenida han de teletrabajar. Así, el presente trabajo busca realizar un crescendo, una aproximación a la nueva realidad laboral sobrevenida de la COVID-19 a través del análisis de la influencia del conflicto laboral-familiar y de la interdependencia en el estrés y el rendimiento, en personas que teletrabajan y que forman parte de un equipo de trabajo.

1.1 - Trabajo en equipo en el contexto empresarial

Las agrupaciones en el mundo laboral se encuentran en todos los niveles, desde la asociación de firmas, hasta la expresión más cercana a las personas: los equipos de trabajo. El concepto ha resultado ampliamente debatido en el ámbito científico, contando con numerosas descripciones que inciden en diversas características propias de esta peculiar coalición de trabajadores y muestran su inherente complejidad. Muchas investigaciones repasan algunas de las operativizaciones clásicas y muestran una serie de patrones que pueden ser de gran utilidad para comprender estas asociaciones. Bayona & Cruz (2012) definen el equipo de trabajo organizacional como una agrupación de dos o más individuos que ejercen un rol concreto, interactúan entre ellos de forma versátil y comparten los resultados de su trabajo.

Si el equipo de trabajo se constituye como un elemento clave en la organización empresarial y su funcionamiento, no menos importante resultan las competencias de los trabajadores para llevar a buen puerto esta agrupación. Barrycoa y Lasaga (2010) definen el trabajo en equipo como una capacidad del empleado para adaptarse al grupo con la finalidad de lograr metas compartidas por sus componentes. Si bien es cierto que los profesionales en la gestión de personas cuentan con herramientas para la medición de las competencias, la previsión de la efectividad del trabajo en equipo resulta una labor sinuosa debido a la multicausalidad y alta densidad de variables influyentes en los resultados. Los insumos de los cuales dispone el equipo de trabajo, el contexto organizacional, los lazos afectivos, la formación de sus participantes, la virtualidad o el nivel de interdependencia que los asociados presenten son algunos de los factores que son identificados con mayor frecuencia en la literatura científica y presentan alta incidencia como variables moduladoras de la efectividad y los resultados obtenidos por el equipo de trabajo (Rico, Alcover & Taberner, 2010).

1.2 - Equipos de trabajo virtuales y teletrabajo.

Los equipos de trabajo virtuales suponen una nueva forma de trabajo en equipo que se encuentra con más frecuencia en el contexto empresarial en la actualidad. Si seguimos el trabajo de Bodiya (2010) observamos que el factor diferenciador, frente a los equipos de trabajo presenciales, es la diversidad de formas de comunicación: uso de mensajería instantánea, comunicación telefónica, envío y recepción de correos electrónicos, etc. Este apoyo en las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) no excluye el uso de la comunicación presencial. En el presente estudio se definen los equipos de trabajo virtuales en base a los puntos más consensuados de las diversas investigaciones consultadas. Así, siguiendo el estudio de Hertel, Geister & Konradt (2005) podemos describir los equipos de trabajo virtuales como una agrupación de dos o más personas que comparten una meta común e interactúan de forma mayoritaria a través de medios digitales.

Los equipos de trabajo virtuales reúnen, adicionalmente, ventajas e inconvenientes propios frente a los equipos de trabajo convencionales. De esta forma, la virtualidad da lugar a menores limitaciones respecto a las personas que conforman el equipo y tiende a generar una mayor independencia en los equipos de trabajo para alcanzar las metas establecidas, sin embargo, existen nuevos desafíos que deben ser gestionados de forma eficiente para asegurar la eficacia de los equipos virtuales (Tong, Yang & Teo, 2013). Los avances tecnológicos, por otra parte, presentan un esperanzador futuro para los equipos de trabajo virtuales. El estudio de Pridmore & Phillips-Wren (2011) es un ejemplo de cómo una inmersión del equipo en escenarios virtuales puede proporcionar experiencias y resultados similares a los producidos en los equipos de trabajo convencionales además de mejorar el manejo del mismo en las nuevas tecnologías. Es de esperar que, a lo largo de los años, los equipos de trabajo virtuales vayan usando nuevas tecnologías de comunicación que podría modelar las características propias de la agrupación, cambiando sus variables, ventajas e inconvenientes de forma dinámica.

Un concepto clave para entender los nuevos procesos y características del trabajo en equipos virtuales es la entrada de la modalidad laboral del teletrabajo en la dinámica empresarial. Si bien es cierto que el surgimiento de esta forma de trabajar devino hace décadas, los avances en las TIC han supuesto un factor crucial para su consolidación. Del trabajo de Bustos (2012) se desprenden los elementos diferenciadores de esta modalidad laboral que podemos resumir en: la existencia de una distancia física entre el trabajador y su lugar de trabajo habitual, el trabajo referente al uso de la información y su incuestionable relación con las TIC. La literatura especializada recoge diversos tipos de teletrabajo en diversas clasificaciones centradas, comúnmente, en el lugar de trabajo alternativo del empleado o el tiempo de uso de la virtualidad en sus obligaciones laborales. Debido al específico marco temporal de nuestro estudio, la modalidad de teletrabajo más acorde puede definirse como "trabajo en el domicilio" siempre que añadamos los elementos diferenciadores elaborados por Bustos (2012) ya citados anteriormente. La definición establecida por el Convenio número 177 de 1996 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) considera el trabajo en el

domicilio como el trabajo que una persona realiza desde su domicilio u otros locales distintos a su lugar de trabajo habitual, a cambio de una remuneración con la finalidad de prestar un servicio o elaborar un producto.¹ (Convenio N°177, Ginebra, 1996)

La virtualidad en el entorno laboral ha sido objeto de numerosos estudios que contemplan, de forma sistemática, diversas valoraciones que determinan y escenifican la alta complejidad de los procesos de teletrabajo debido a los diversos factores que influyen en el éxito o fracaso de su implementación. Estudios como el de Golden, Veiga & Dino (2008) ofrecen resultados que evidencian la necesidad de atajar, desde la cúpula directiva empresarial y los departamentos de RR.HH., los diversos inconvenientes del teletrabajo para evitar la merma de la productividad laboral y poder explotar los beneficios que esta modalidad otorga (Tabla N°1).

Tabla 1. Ventajas e inconvenientes del teletrabajo.

VENTAJAS	INCONVENIENTES
Ofrece flexibilidad horaria	Aislamiento
Mejora la conciliación vida familiar - laboral	Necesita control y concienciación en los trabajadores
Apertura a mercados inaccesibles	Nuevas enfermedades/padecimientos laborales
Elimina la necesidad de transporte	Requiere conocimientos y manejo de las TIC
Apertura a la prospección de empleados	Dificulta la separación entre horario de trabajo y descanso
Reducción de absentismo y accidentes laborales y/o in itinere	Genera dicotomías laborales
Descentralización empresarial	

Fuente: adaptación de Herrero, Alberich, Vicente & García, (2018). *El teletrabajo en salud laboral*, p. 292.

1.3 – Sobre la interdependencia

La interdependencia en los equipos de trabajo presenciales se presenta como una variable vital en la efectividad de estos. Estudios como el llevado a cabo por Mena, Barrasa & Gil (2012) muestra un efecto directo entre altos niveles de interdependencia en el equipo con una mayor eficacia en la realización de las labores encomendadas. En la literatura científica podemos encontrar, de nuevo, múltiples taxonomías y clasificaciones de la interdependencia. Mendo, Leon, Polo & Rasskin, (2020) mencionan tres tipologías como las más usuales: la interdependencia de objetivos, la interdependencia del trabajo y la interdependencia en la recompensa. Para el propósito de este estudio, nos centraremos en la que atañe directamente a la labor de trabajo en equipo, pues, el resto de las tipologías no implican de forma de necesaria la interacción con los demás miembros de un equipo de trabajo. La interacción se realiza fundamentalmente de manera presencial.

El trabajo interdependiente es, por tanto, el que ha resultado más comprometido en la tesitura sanitaria actual. Podemos describir el trabajo interdependiente como las labores que los miembros

¹ Esta disposición presenta una base muy similar a la recogida en el artículo 13 del Estatuto de los Trabajadores, actualizado por el Real Decreto-ley 28/2020, del 22 de septiembre que contempla nuevas medidas implementadas con carácter urgente debido a la situación epidemiológica en el país para favorecer el teletrabajo.

de un equipo deben realizar de forma conjunta para poder llevarla a cabo. Esto implica la interactividad, dependencia y reciprocidad entre sus miembros como requisitos imprescindibles para completar sus cometidos (Stewart & Barrick, 2000; Cummings, 1978; Susman, 1976; Campion, Medsker, & Higgs, 1993; Mitchell & Silver, 1990, como se citó en MacKay, 2015).

Si seguimos con MacKay (2015), las conclusiones de su trabajo muestran como la virtualidad afecta a la realización de tareas ante niveles de interdependencia de trabajo similares. Los resultados muestran que los equipos de trabajo presenciales necesitan menores niveles de trabajo interdependiente para lograr los mismos resultados que un equipo de trabajo virtual. Estos hallazgos posicionan a la interdependencia de la tarea como una de las variables más influyentes en la productividad y el rendimiento laboral de los empleados tanto de manera presencial como virtual, suponiendo la virtualidad un factor decisivo que imprime un mayor nivel de exigencia a los trabajadores para realizar las mismas labores que requieren trabajo interdependiente.

2 – ESTADO DE LA CUESTIÓN.

La mundo laboral de la sociedad española ha sufrido un cambio drástico en este último año debido a las medidas implementadas a raíz de la crisis epidemiológica. El estudio de Peiró & Soler (2020) muestra de forma clara la evolución del panorama laboral de nuestro país; mientras que los datos españoles marcaban un 4.8% de la población teletrabajando en 2019, por debajo de la media europea, el inicio de la pandemia ha provocado un ascenso de este porcentaje hasta el 34% en los primeros meses desde la aplicación del estado de alarma en el territorio². Los efectos de una nueva normalidad regida por el teletrabajo no solo conciernen a los trabajadores. Las figuras empresariales también se han visto afectadas por la coyuntura actual. El 17.2% de las sociedades con más de un trabajador y el 10.8% de autónomos españoles han cursado la baja en el último trimestre de 2020, con una tasa de supervivencia decreciente cuanto menor es el número de trabajadores (INE, 2021). Estas estadísticas muestran dos realidades empresariales. La primera clave la tenemos en el tamaño de la sociedad, algo que ya sería previsto desde el Banco de España en 2020: “como consecuencia de la pandemia, aumentaría la proporción de empresas con mayor vulnerabilidad financiera, medida por los niveles tanto de deuda como de recursos propios. Este empeoramiento afectaría más intensamente a las pymes y, sobre todo, a los sectores de turismo y ocio, y de vehículos de motor.” (Blanco, Mayordomo, Menéndez & Mulino, 2020, p.22). La segunda clave se encuentra en el factor determinante para las grandes sociedades que supone disponer de un mayor número de recursos tecnológicos en comparación a las PYMEs. Estudios como el realizado por Tokarchuk, Gabriele & Neglia (2021) en un contexto cultural tan cercano como Italia, aportan sólidas

² Cabe matizar que, a pesar de la lentitud de las empresas españolas en aportar soluciones virtuales a sus empleados, esta modalidad de trabajo unas características específicas en el puesto de trabajo. Los trabajadores de cuello blanco cuentan con mayores opciones para adoptar esta alternativa frente a otros colectivos. Según Peiró & Soler (2020), únicamente el 3% de los trabajadores de industria o que requieran el desarrollo de labores manuales pueden optar al teletrabajo de forma viable mientras este porcentaje contempla al 100% de los trabajadores que ocupan puestos directivos.

bases para una comprensión de las distintas estrategias que podrían seguir las empresas de diferentes tamaños para sostenerse en el mercado, con un gran apoyo en los recursos y medios tecnológicos en el caso de las grandes empresas y el aprovechamiento de la versatilidad que ofrece una pequeña organización en el caso de las PYMEs.

Las conclusiones que se desprenden de las estadísticas no deben llevar a equívoco. Cuando se piensa en el tejido empresarial de nuestro territorio, debe recordarse que no todas las labores pueden ser realizadas mediante teletrabajo (eliminando la posibilidad para las empresas de seguir en activo según se plantean restricciones. Así pues, las firmas dedicadas a los servicios inmobiliarios y empresariales tienen una capacidad para adaptar al teletrabajo al 41.5% de su plantilla, mientras que las empresas del sector de la agricultura solo pueden adaptar al 4% de sus empleados (Peiró & Soler, 2020). Debido a esto, debemos considerar como el factor más importante, en la situación actual, para la supervivencia de las empresas, la capacidad de adaptar los puestos de trabajo a una modalidad telemática, un aspecto clave a tener muy en cuenta, dado que repercutirá en la eficacia organizacional.

Hasta lo que se sabe, estos cambios, han tenido un impacto polarizado en la sociedad española. El estudio 3316 del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) "Tendencias en la sociedad digital durante la pandemia de la COVID-19" revela que los trabajadores que han adoptado esta modalidad en nuestro país presentan opiniones diversas sobre el resultado de su trabajo. De esta forma, los jóvenes de entre 18 y 24 años consideran en un 40% de los casos que el resultado de su teletrabajo ha sido mejor que el trabajo realizado antes de la pandemia, mientras que este porcentaje disminuye hasta el 8.9% en los trabajadores de 65 años o más. En cómputo general, de una muestra de 816 personas encontramos que la respuesta mayoritaria es la consideración de un resultado similar (41.2%) seguida por un empeoramiento (26.9%) quedando en el tercer lugar de preferencia la mejoría (23.9%) sin ofrecer diferencias significativas entre sexos.

En consonancia con la información, se plantea una primera hipótesis:

H_1 - La edad influye en el rendimiento de los teletrabajadores.

La literatura científica puede ofrecer, en primera instancia, una visión optimista de una mayor implementación del teletrabajo en las sociedades. Así pues, el trabajo de Fílardí, De Castro & Zaníní (2020), con una muestra de 98 teletrabajadores de la administración pública, maneja un porcentaje de un 95% de reportes que demuestra una mayor sensación de seguridad y mejoría en la calidad de vida de estos trabajadores. De igual forma, existen asociaciones significativas entre el teletrabajo y una reducción de estrés y fatiga en comparación a una modalidad de trabajo tradicional (Kim, Henly, Golden & Lambert, 2020). Cabe señalar que estos resultados corresponden a una visión anterior a los acontecimientos originados por la crisis sanitaria, por ello, debemos contar adicionalmente con una visión más cercana en el marco del territorio español con una adopción de la modalidad laboral impuesta.. Así en un marco tan concreto como el actual resulta imprescindible

mencionar que adopción del teletrabajo ha sido sobrevenida e impuesta y ha venido para quedarse (Peiró, 2021) lo que está dando lugar a la emergencia de un conflicto laboral familiar, dado que, el teletrabajo se realiza fundamentalmente en el domicilio (Bustos, 2012). Kaduk, Genadek, Kelly, & Moen (2019) clarifican en su investigación como la imposición de esta modalidad resulta una variable determinante en los niveles de estrés medidos en los empleados, así, la elección voluntaria de esta modalidad de trabajo tiene un efecto negativo sobre los niveles de estrés y, por contrapartida, su imposición eleva los niveles de estrés y agotamiento emocional. Estos datos resultan cruciales para entender como el contexto específico puede dar a lugar a resultados contradictorios entre sí.

Los trabajadores se han visto obligados a lidiar no solo con una nueva modalidad de trabajo desconocida para muchos de ellos, si no, con la imposición de mantener a sus familias permanentemente en su nuevo lugar de trabajo. Existe una relación positiva empírica entre las interferencias en el trabajo asociadas a mayores cargas familiares en el hogar ante situaciones de teletrabajo (Solís, 2017) y, así mismo, mayores niveles de conflictos laborales-familiares conllevan una serie de efectos negativos para los trabajadores como un aumento del agotamiento que experimenta el trabajador (Golden, 2012).

La segunda y la tercera hipótesis se han planteado bajo la premisa de estos datos. Por ello se hipotetiza que:

H_2 - El conflicto laboral-familiar incrementará el estrés en las personas que teletrabajan.

H_3 - El conflicto laboral-familiar disminuirá el rendimiento en personas que teletrabajan

Una visión tan desesperanzadora solo abarca un enfoque concreto sobre este fenómeno. A pesar de que la implementación del teletrabajo no se ha producido en condiciones que favorezcan la productividad y la experiencia constructiva y adecuada para los trabajadores, existen otros problemas que se han evitado, además de los relativos a la expansión del virus SARS-CoV-2, gracias a esta apresurada puesta en marcha. El estudio de Suh & Lee (2017) nos revela que una implementación del teletrabajo mayor a 2.5 días por semanas tiene efectos positivos en la adecuación a la tecnología y reduce el tecnoestrés en mayor medida que la adopción de una modalidad de teletrabajo parcial. Si el impacto del teletrabajo en la población activa, su satisfacción y productividad laboral debe sumar las variables características de la situación de emergencia aun presente en nuestra sociedad, sería ingenuo no considerar el papel de la interdependencia como variable clave. De este modo, los niveles de interdependencia de la tarea en general influyen en el agotamiento emocional al final de la jornada laboral (Chong, Huang & Chang 2020). Chong, Huang & Chang (2020) elaboraron un estudio con 128 participantes en el cual evidenciaron que los trabajadores que presentaban mayores niveles de interdependencia en sus labores mostraban un mayor nivel de agotamiento al final del día en un contexto de teletrabajo impuesto debido a las condiciones sanitarias. Este hallazgo resulta vital para la comprensión de como una implementación

apresurada e involuntaria para los trabajadores de esta modalidad de trabajo repercute en estado y, por ende, en su productividad.

Por lo tanto, atendiendo a la información recopilada, se formula la siguiente hipótesis:

H₄- La interdependencia de la tarea aumentará el estrés y disminuirá el rendimiento en las personas que teletrabajan.

Además, en la literatura existe cierta controversia en torno al papel que juega la interdependencia en la eficacia de los equipos de trabajo, dado que por un lado se pone de manifiesto que tiene un efecto directo (Mena, Barrasa & Gil, 2012) y, por otro, actúa como moduladora (Chong, Huang & Chang 2020). En este sentido, se considera especialmente relevante, analizar de manera exploratoria, el papel modulador de la interdependencia en personas que de manera repentina y sobrevenida teletrabajan con la finalidad de esclarecer si podría tener un efecto moderador en la relación entre el conflicto familia-laboral y el estrés y en la relación conflicto familiar-laborar y el rendimiento en el escenario laboral actual.

En consecuencia, se formula la hipótesis nº 5 de carácter exploratorio acerca del papel modulador de la interdependencia en personas que teletrabajan y forman parte de un equipo de trabajo:

H₅ - La interdependencia modulará la relación entre el conflicto laboral familiar y el estrés y el rendimiento en las personas que teletrabajan. En concreto se espera que:

H_{5a} - La interdependencia de tarea modulará la relación entre el conflicto laboral-familiar y el estrés.

H_{5b} - La interdependencia de tarea modulará la relación entre el conflicto laboral-familiar y el rendimiento.

3 - MUESTRA Y METODOLOGÍA

En el estudio han participado 53 trabajadores, que han cumplimentado un cuestionario anónimo, difundido por redes sociales, utilizando la técnica no probabilística de la bola de nieve. El cuestionario se compone de preguntas sociodemográficas y preguntas sobre las variables objeto de estudio utilizando una escala de tipo Likert de 5 puntos. Para el análisis de datos se ha utilizado el programa SPSS V.26 y la macro PROCESS.

La muestra se compone de un 63% de mujeres frente a un 37% de hombres, con más de la mitad (55.6%) en edades comprendidas entre 16 y 34 años. El 59.3% de los encuestados reside en la C. Valenciana y existe una paridad casi absoluta en cuanto a la modalidad de teletrabajo que se han visto obligados a elegir (híbrida, con algunos días de teletrabajo, o total, con todos los días de teletrabajo).

3.1- INSTRUMENTOS DE MEDIDA

La medición de características y efectos se ha realizado mediante 18 preguntas cerradas que se midieron mediante una escala de Likert con valores comprendidos entre el 1 (totalmente en desacuerdo) al 5 (totalmente de acuerdo). el Alfa de Cronbach obtenido en todas las escalas muestra resultados en cada una de ellas de $\alpha > .80$.

Interdependencia – Se ha medido la interdependencia mediante 4 preguntas adaptadas de la investigación doctoral de MacKay, R. P. (2015). En ellas se mide el nivel de interdependencia de la tarea de cada persona ($\alpha = .82$). (*Otros miembros de mi equipo dependen de mí para proporcionarles la información o materiales necesarios para realizar sus tareas. {1 – 5}*).

Conflicto laboral - familiar – Se ha utilizado una adaptación de la escala de 3 ítems de Carlson, Kacmar & Williams (2000) para realizar la medición del nivel de conflicto entre familia y trabajo englobando la perturbación en ambas áreas (conflicto de la familia en el trabajo y del trabajo en la familia) ($\alpha = .84$). (*Desde que teletrabajo, siento que es más complicado separar mi vida privada de mi vida laboral. {1 – 5}*).

Estrés - Se ha medido con una adaptación del General Health Questionnaire de Goldberg & Hillier (1979) con 4 preguntas seleccionadas para medir cuestiones de salubridad relacionadas con el estrés ($\alpha = .94$). (*Desde que teletrabajo, me noto más agobiado y tenso. {1 – 5}*).

Rendimiento laboral – La eficacia laboral se ha medido gracias a una adaptación del *Individual Work Performance Questionnaire* de Koopmans (2015) y se compone de 7 ítems ($\alpha = .81$). (*Desde que teletrabajo, necesito más tiempo para realizar las labores de mi trabajo. {1 – 5}*).

4 – RESULTADOS

Los análisis de los descriptivos y correlaciones de Pearson de las variables objeto de estudio se encuentran en la tabla N° 2.

Tabla 2. Estadísticos descriptivos y correlaciones.

Variables	M	DT	1	2	3	4	5	6
1. Genero	1.62	.49	-					
2. Edad	1.51	.64	.26	-				
3. Interdependencia	3.62	.96	.12	.11	(.82)			
4. Rendimiento	3.42	.84	.00	.31*	-.05	(.81)		
5. Conflicto laboral-familia	2.63	1.2	.10	-.05	.18	-.51**	(.84)	
6. Estrés	2.42	1.23	.10	.00	.21	-.47**	.77**	(.94)

Nota: La fiabilidad aparece entre paréntesis en la diagonal. * $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

La Tabla 2 muestra que no existe relación alguna entre la edad y el conflicto laboral-familiar o el estrés, si encontramos un leve efecto positivo significativo en el rendimiento laboral ($r = .31$ $p < .05$). Se observa una relación negativa entre el conflicto laboral-familiar y el rendimiento laboral ($r = -.51$ $p < .001$) y un efecto positivo entre el conflicto laboral-familiar y el estrés ($r = .77$ $p < .001$). Se observa, adicionalmente, un efecto negativo entre el estrés y el rendimiento ($r = -.47$ $p < .001$).

Para el contraste de hipótesis se han llevado a cabo un análisis de regresión jerárquica para cada variable dependiente.

Tabla 3. Análisis de regresión jerárquica: Variable dependiente Rendimiento.

VARIABLES	B	SEB	β	R^2	ΔR^2
Paso 1				.09	.09
Genero	-.13	.24	-.08		
Edad	.43	.18	.33*		
Paso 2				.34**	.24**
Interdependencia	.00	.10	.00		
Conflicto laboral-familia	-.34***	.08	.05***		

Nota: β son los coeficientes de regresión estandarizados. *** $p < 0.000$. ** $p < 0.001$. * $p < 0.05$.

Respecto a la variable dependiente rendimiento laboral, los resultados muestran en el primer paso un efecto positivo y estadísticamente significativo de la edad en consonancia con la H_1 . En el paso número dos, los resultados del análisis realizado, únicamente muestran un efecto negativo y significativo de la variable conflicto laboral-familiar sobre el rendimiento tal y como nuestra H_3 indicaba.

Tabla 4 Análisis de regresión jerárquica: Variable dependiente Estrés

VARIABLES	B	SEB	β	R^2	ΔR^2
Paso 1				.01	.71
Genero	-.27	.37	-.10		
Edad	.45	.28	.23		
Paso 2				.60***	.59***
Interdependencia	-.08	.12	-.07		
Conflicto laboral-familia	.77***	.09	.76***		

Nota: β son los coeficientes de regresión estandarizados. *** $p < 0.000$. ** $p < 0.001$. * $p < 0.05$.

En relación con la variable dependiente estrés, únicamente encontramos un efecto positivo y estadísticamente significativo del conflicto laboral-familiar. La presencia del conflicto laboral-familiar incrementa el estrés en las personas que teletrabajan tal como se indicó en la H_2 . Por último, mencionar, que, respecto a la interdependencia, los resultados, no muestran efectos de la existencia de relación directa ni indirecta o moduladora con las variables criterio estrés y rendimiento.

El análisis determina que la interdependencia no es una variable influyente directamente en la relación entre el conflicto laboral-familiar con el estrés y el rendimiento en la muestra objeto de análisis. Ninguna de las relaciones propuestas en los modelos son estadísticamente significativas. Por lo tanto, estos hallazgos no apoyan las hipótesis H_4 , H_{5a} y H_{5b} (ver tablas, N° 5 y N° 6).

Tabla 5. Efecto modulador variable dependiente rendimiento

Variab	β	R^2	F	P
		.01	.78	.37
Conflicto laboral-familia	-.01			
Interdependencia	-.33			
Interacción: conflictoXInterdependencia	.01			

Nota: β son los coeficientes de regresión estandarizados. *** $p < 0.000$. ** $p < 0.001$. * $p < 0.05$.

Tabla 6. Efecto modulador variable dependiente estrés

Variab	β	R^2	F	P
		.00	.51	.47
Conflicto laboral-familia	.44			
Interdependencia	-.41			
Interacción: conflictoXInterdependencia	.08			

Nota: β son los coeficientes de regresión estandarizados. *** $p < 0.000$. ** $p < 0.001$. * $p < 0.05$.

5 - DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El estudio ha conseguido plantear con éxito un análisis funcional de las relaciones entre el conflicto laboral-familiar con el estrés y el rendimiento laboral. Consideramos que también se ha explorado el papel de la interdependencia, en personas que teletrabajan y forman parte de un equipo de trabajo. Los resultados muestran la ausencia de relación directa o indirecta con las variables dependientes del estudio.

Acerca de las hipótesis planteadas en el estudio, nuestros datos apoyan la H_1 . Es importante mencionar, sin embargo, que la muestra recogida en este estudio no establece una paridad en torno a la edad de los entrevistados (se cuenta con 7.4% de sujetos mayores de 55 años frente a un 55.6% con edades comprendidas entre 16 y 34) lo cual influye de forma determinante en su fiabilidad en torno a los resultados. La literatura arroja conclusiones dispares, mientras que la reciente investigación del CIS (estudio N° 3316) muestra un empeoramiento del rendimiento según la edad, otros estudios como el de Shaffril, Azril & Uli (2010) concluyen que la edad determina una mejora del rendimiento gracias a la experiencia (entre otros factores) de los trabajadores. Consideramos, en este estudio, que los valores de edad con los cuales trabajamos (sin apenas representación de mayores de 55 años), suponen una mejora del rendimiento laboral.

Kaduk, Genadek, Kelly, & Moen (2019) entre otros investigadores ya nos habían dado las claves para una relación como la presentada en la H_2 , que asocia el conflicto laboral-familiar con el estrés en una situación de teletrabajo. Nuestra investigación nutre de nuevo estas asociaciones en las que existen otros factores como la imposición del sistema de trabajo o la cantidad de horas diarias en esta modalidad, ya sean o no laborales, incluyéndose la conexión remota fuera del horario laboral como factores determinantes en el estrés. Si bien la existencia de estas relaciones es conocida, la literatura arroja conclusiones diversas sobre su interpretación con el teletrabajo, diferenciando en gran medida el conflicto ocasionado por el trabajo en la familia y por la familia al trabajo. Golden (2012) defiende, en su estudio, la necesidad de realizar nuevas investigaciones longitudinales que puedan esclarecer las causas de las relaciones de forma certera con el objetivo de actuar de forma específica contra ellas.

La H_3 se ve ratificada por los resultados. Solís (2017) y Golden (2012) ya comentan en sus estudios los efectos negativos del conflicto laboral-familiar o las interrupciones externas en el rendimiento del teletrabajador. Esta dimensión cobra especial importancia ante una situación de imposición de la modalidad de teletrabajo. Los breves datos cualitativos recopilados en el estudio muestran que, incluso en una muestra tan pequeña, factores como la convivencia con personas de avanzada edad o dependientes resultan relevantes para los propios teletrabajadores. Debe tenerse en cuenta que los resultados se han elaborado con un modelo conjunto del conflicto familiar-laboral y laboral-familiar, simplificando el análisis y mostrando un resultado determinante en ambas dimensiones (usualmente separadas en varias investigaciones).

Respecto a las H_4 , H_{5a} y H_{5b} , nuestros hallazgos muestran que no existe una relación directa o moduladora en este estudio. Investigaciones como la llevada a cabo por Chong, Huang & Chang (2020) detallan un efecto indirecto por parte de la interdependencia de la tarea que modera la asociación entre los contratiempos propios del trabajo adaptado a las circunstancias únicas del COVID – 19 y el agotamiento emocional al final del día. Nuestros datos, sin embargo, indican que no es posible realizar una extrapolación a las variables de estrés, conflicto laboral-familiar y rendimiento laboral. Esto supone un indicio del sutil efecto que la interdependencia de la tarea tiene hacia el teletrabajador. Se desprende de los resultados la necesidad de usar medidas más precisas que sean capaces de determinar variables concretas que reciben la influencia moduladora de la interdependencia. De igual manera, sería conveniente analizar y revisar, como es la experiencia de la interdependencia cuando se trabaja de manera presencial versus teletrabajo o en remoto.

A raíz de los análisis, entendemos que la capacidad, la versatilidad y resiliencia, así como los factores tecnológicos necesarios presentan una base que debe ser cultivada mediante la formación y las técnicas de comunicación interpersonal adecuadas. Ya contamos con investigaciones que ofrecen una visión de factores de índole psicosocial que presentan asociaciones empíricas a la productividad y eficiencia del trabajo en los equipos virtuales en un contexto de crisis sanitaria. De igual forma, debe considerarse la figura de un líder de equipo que reúna las características

necesarias para motivar a los componentes en una situación de incertidumbre, la cohesión y la seguridad resultan factores clave para proporcionar un sentimiento de confianza en los trabajadores que les permita elevar su rendimiento en el equipo de trabajo virtual (Garro, Palos & Aguayo, 2021; Jauro, Bambale, & Barwa, 2017).

Otros datos recogidos en los cuestionarios fuera de los objetivos marcados por las hipótesis muestran que el 40.7% de la muestra siente con mayor intensidad emociones como la soledad y el aislamiento desde que teletrabaja (o cuando teletrabajaba). Estos datos alertan nuevamente sobre problemas de índole psicológica que pueden aparecer en los trabajadores. La OMS ya ha alertado (World Health Organization, 2020) de un estado de "fatiga pandémica" (similar a la anomia) que desvincula al individuo con las normas y restricciones impuestas sumiéndolo en un estado de agotamiento.

A pesar de todos los matices que el fenómeno del teletrabajo contempla, si las investigaciones empíricas de ambas partes implicadas en el proceso del teletrabajo convergen en una conclusión, es en la necesidad de una adopción personalizada de esta modalidad de trabajo para cada empleado, que pueda establecer criterios sobre las características únicas del mismo, su entorno familiar, su puesto de trabajo y la capacidad por parte de la firma para brindar el apoyo y motivación necesarias para conseguir valores de productividad iguales o superiores a una modalidad de trabajo distinta.

6 - LIMITACIONES Y LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN FUTURAS.

El estudio cuenta con una importante limitación debido al tamaño de la muestra (N=53) que, de ser mayor, podría aportar más información para el análisis y la búsqueda de efectos en las características sociodemográficas. Extender la temporalidad del estudio podría proporcionar un mayor número de muestras que otorgasen información suficiente como para replicar los análisis con mayor precisión. La recolección de datos también podría verse beneficiada del uso de una técnica de muestro probabilística e incluyendo una estratificación que pueda asegurar la representatividad de diversos grupos seleccionados en base al nivel de conflicto laboral, edad, sector empresarial, etc.

A pesar de que el estudio se ha elaborado con preguntas cerradas, muchos entrevistados han aprovechado los espacios marcados para las respuestas alternativas con la intención de dar a conocer nueva información no contemplada inicialmente. Este hecho remarca nuevamente la necesidad de emplear investigación cualitativa que pueda esclarecer algunos puntos fundamentales que deberían incluirse en los estudios cuantitativos más representativos como puede ser la adaptación ergonómica del lugar de trabajo en el domicilio, los contratiempos provocados por los gastos en las facturas, etc. Adicionalmente, el conflicto laboral-familiar se erige como una variable

fundamental que requiere una mayor atención de la comunidad científica para su inclusión en futuros estudios debido a como el marco laboral actual (donde se acentúa el trabajo remoto) la presenta como un factor crítico en el resultado empresarial.

La investigación también contempla, de forma adicional, pregunta que pudiesen elaborar un punto de partida hacia nuevas investigaciones, entre ellas, la relevancia de una adopción anterior de la modalidad del teletrabajo por parte del trabajador. Estudios como el de Greer & Payne, 2014, muestran la clave para una implementación acertada del teletrabajo radica en la prevalencia anterior de una cultura afín al teletrabajo que pudiese ser proporcionadas por la formación, la versatilidad de la gerencia y mandos intermedios o un ambiente que promueve la flexibilidad. A pesar de que se cuenta con evidencias para contemplar el ambiente como un factor determinante, debido a las limitaciones de la muestra, nos ha resultado muy complejo trabajar con estas variables y, tal como pasa con las variables sociodemográficas, una estudio de mayor extensión podría contemplar su papel respecto al rendimiento laboral de los trabajadores, como la literatura indica.

Resulta conveniente mencionar, por último, la vigencia del estudio de Pridmore & Phillips-Wren (2011) donde se esgrime el uso de tecnología inmersiva para eliminar algunos efectos negativos como la soledad y el aislamiento. En esta última década, se han realizado avances importante en la virtualidad a nivel laboral con el uso de la realidad virtual. Futuras investigaciones podrían actualizar los datos de Pridmore & Phillips-Wren gracias a una tecnología más inmersiva que podría suponer un factor diferenciados en nuevas variables relacionadas con el rendimiento en el teletrabajo y la salud de los teletrabajadores.

7 – BIBLIOGRAFÍA

- Barraycoa Martínez, Javier & Lasaga Millet, Olga (2010). La competencia de trabajo en equipo: más allá del corta y pega. *Vivat Academia*, No.111.
- Bayona, J. & Cruz, H. (2012). El concepto de equipo en la investigación sobre efectividad en equipos de trabajo. *Estudios Gerenciales*, vol. 28, no. 123, pp. 121–132.
- Benítez, M., Medina, F. J., & Munduate, L. (2011). El estudio del conflicto en los equipos de trabajo. Una visión de las contribuciones científicas realizadas en España. *Papeles del Psicólogo*, 32(1), 69-81.
- Blanco, R., Mayordomo, S., Menéndez, Á., & Mulino, M. (2020). Las necesidades de liquidez y la solvencia de las empresas no financieras españolas tras la perturbación del Covid-19. *Documento ocasional N° 2020*.
- Bodiya, A. (2010). *Virtual reality: The impact of task interdependence and task structure on virtual team productivity and creativity*. Alliant International University, Los Angeles.
- Bustos, D. (2012). Sobre subjetividad y (tele) trabajo. Una revisión crítica. *Revista de estudios sociales*, (44), 181-196.
- Carlson, D., Kacmar, K., & Williams, L. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work–family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249–276.
- Chong, S., Huang, Y., & Chang, C. H. D. (2020). Supporting interdependent telework employees: A moderated-mediation model linking daily COVID-19 task setbacks to next-day work withdrawal. *Journal of Applied Psychology*, 105(12), 1408.
- Convenio sobre el trabajo a domicilio, núm. 177. 83ª reunión CIT. Ginebra, 20 junio 1996.
- Fílarí, F., de Castro, R. M., & Zaníní, M. T. F. (2020). Advantages and disadvantages of teleworking in Brazilian public administration: analysis of SERPRO and Federal Revenue experiences. *Cadernos EBAPE. BR*, 18(1), 28-46.
- Garro-Abarca, V., Palos-Sanchez, P., & Aguayo-Camacho, M. (2021). Virtual Teams in Times of Pandemic: Factors That Influence Performance. *Frontiers in Psychology*, 12, 232.
- Goldberg, D., & Hillier, V. (1979). A scaled version of the general health questionnaire. *Psychological Medicine*, 9(1), 139–145
- Golden, T. D. (2012). Altering the effects of work and family conflict on exhaustion: Telework during traditional and nontraditional work hours. *Journal of Business and Psychology*, 27(3), 255-269.
- Golden, T. D., Veiga, J. F., & Dino, R. N. (2008). The impact of professional isolation on teleworker job performance and turnover intentions: does time spent teleworking, interacting face-to-face, or

having access to communication-enhancing technology matter?. *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 1412.

Greer, T. W., & Payne, S. C. (2014). Overcoming telework challenges: Outcomes of successful telework strategies. *The Psychologist-Manager Journal*, 17(2), 87.

Hertel, G., Geister, S., & Konradt, U. (2005). Managing virtual teams: A review of current empirical research. *Human Resource Management Review*, 15, 69-95

Herrero, M. T. V., Alberich, J. I. T., Vicente, A. T., & García, L. C. (2018). El teletrabajo en salud laboral. *CES Derecho*, 9(2), 287-297.

INE (2021). Estadística experimental. Coyuntura demográfica de empresas (Nota de prensa). Madrid: Instituto Nacional de Estadística.

Jauro, A. M., Bambale, A. J., & Barwa, T. M. (2017). Conflict management strategy and employees performance in private sector organizations in kano state: A proposed moderating model. *Journal of Marketing and Management*, 8(1), 41-61.

Kaduk, A., Genadek, K., Kelly, E. L., & Moen, P. (2019). Involuntary vs. voluntary flexible work: insights for scholars and stakeholders. *Community, Work & Family*, 22(4), 412-442.

Kim, J., Henly, J. R., Golden, L. M., & Lambert, S. J. (2020). Workplace Flexibility and Worker Well-Being by Gender. *Journal of Marriage and Family*, 82(3), 892-910.

Koopmans, L. (2015). *Individual Work Performance Questionnaire instruction manual*. Amsterdam, NL: TNO Innovation for Life – VU University Medical Center.

Mackay, R. P. (2015). *The Effects of Interdependence and Virtuality on Team Competencies and Performance* (Doctoral dissertation, Hofstra University).

Mena, B., Barrasa, A., & Gil, F. (2012). Analysis of the influence of interdependence and group potency on work teams' performance in health contexts. *Revista de Psicología Social*, 27(1), 111-122.

Mendo Lazaro, S., Leon Del Barco, B., Polo-Del-Río, M. I., & Rasskin-Gutman, I. (2020). Predictive Factors of Task Interdependence in the University Context. *Sustainability*, 12(1), 100.

Peiró, J. M., & Soler, A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el COVID-19 y los retos que plantea. *IvieLAB*, 1, 1-10.

Peiró, J.M. (2021, 5 de marzo). La digitalización es la nueva manera de prestar servicios y ha venido para quedarse. Infocop. http://www.infocop.es/view_article.asp?id=16826Pridmore, J., & Phillips-Wren, G. (2011). Assessing decision making quality in face-to-face teams versus virtual teams in a virtual world. *Journal of Decision Systems*, 20(3), 283-308.

- Rico, R., Alcover, C. M., & Taberero, C. (2010). Efectividad de los equipos de trabajo: Una revisión de la última década de investigación (1999-2009). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(1), 47-71.
- Shaffril, Azril M., & Uli, J. (2010). The influence of socio-demographic factors on work performance among employees of government agriculture agencies in malaysia. *Journal of international social research*, 3(10).
- Solís, M. (2017). Moderators of telework effects on the work-family conflict and on worker performance. *European Journal of Management and Business Economics*.
- Suh, A., & Lee, J. (2017). Understanding teleworkers' technostress and its influence on job satisfaction. *Internet Research*.
- Tokarchuk, O., Gabriele, R., & Neglia, G. (2021). Teleworking during the Covid-19 Crisis in Italy: Evidence and Tentative Interpretations. *Sustainability* 2021, 13, 2147.
- Tong, Y., Yang, X., & Teo, H. H. (2013). Spontaneous virtual teams: Improving organizational performance through information and communication technology. *Business Horizons*, 56(3), 361-375.
- World Health Organization. (2020). *Pandemic fatigue: reinvigorating the public to prevent COVID-19: policy framework for supporting pandemic prevention and management: revised version November 2020* (No. WHO/EURO: 2020-1573-41324-56242). World Health Organization. Regional Office for Europe.