



Percepción y Características del Teletrabajo por los empleados en el periodo Postpandemia (Perception and Characteristics of Telework by employees in the Post-pandemic period)

Gabriela Soledad Ulloa Duque¹; María de Jesús Araiza Vázquez²

¹ Universidad Autónoma de Nuevo León - Facultad de Contaduría Pública y Administración (México),
gabriela.ulloadq@uanl.edu.mx, <https://orcid.org/0000-0003-4597-4207>

² Universidad Autónoma de Nuevo León – Facultad de Contaduría Pública y Administración (México),
maria.ar aizavz@uanl.edu.mx, <https://orcid.org/0000-0002-2622-805X>

Información del artículo revisado por pares

Fecha de aceptación: 2022

Fecha de publicación en línea: julio-2022

DOI: <https://doi.org/10.29105/vtga8.4-340>

Resumen

El teletrabajo es la nueva forma de trabajar, consecuencia de una pandemia que no se esperaba y que llegó para quedarse, comprender lo que se cree conocer del teletrabajo y sus características después de dos años de pandemia es necesario para continuar con esta modalidad de manera exitosa. Por consiguiente, el presente estudio tiene como objetivo mostrar que las principales características del teletrabajo que son Autonomía, Falta de Información y Aislamiento están ligadas a factores estresantes como sobrecarga de trabajo, conflicto entre el trabajo y la familia y ambigüedad de rol y si influyen o no, de acuerdo con la percepción del teletrabajador en el agotamiento que produce el teletrabajar y la intención de continuar trabajando de manera remota. Se realizó una investigación de diseño no experimental con un enfoque cuantitativo y alcance descriptivo considerando una muestra de 235 teletrabajadores. Para la recolección de información se consideró un instrumento tipo encuesta diseñado con ítems tipo Likert. El análisis de datos se basa en un modelo de ecuaciones estructurales y dentro de los resultados se tiene que a mayor aislamiento en el teletrabajo mayor es la sobrecarga de trabajo percibida por los que hacen teletrabajo y que la ambigüedad de rol se relaciona de manera positiva y muy fuerte con el agotamiento en el teletrabajo, más sin embargo tiene un efecto indirecto parcial con la intención de seguir teletrabajando.

Palabras clave: Teletrabajo, Características del teletrabajo, Ambigüedad de rol, agotamiento-teletrabajo

Códigos JEL: J24, J23, O14

Abstract

Teleworking is the new way of working, a consequence of an unexpected pandemic that is here to stay. Understanding what is believed to be known about teleworking and its characteristics after two years of the pandemic is necessary to continue with this modality successfully. Therefore, the present study aims to show that the main characteristics of telework that are Autonomy, Lack of Information and Isolation are linked to stressors such as work overload, conflict between work and family and role ambiguity and if they influence or No, according to the teleworker's perception of the exhaustion produced by teleworking and the intention to continue working remotely. A non-experimental design research was carried out with a quantitative approach and descriptive scope considering a sample of 235 teleworkers. For the collection of information, a survey-type instrument designed with Likert-type items was considered. The data analysis is based on a model of structural equations and within the results it is found that the greater the isolation in teleworking, the greater the work overload perceived by those who do telework and that role ambiguity is related positively and very strong with exhaustion in teleworking, more however it has a partial indirect effect with the intention to continue teleworking.

Key words: Telework, telework characteristics, Role ambiguity, telework-exhaustion

JEL Codes: J24, J23, O14

1. Introducción

La globalización del mundo, una pandemia y el avance tecnológico han permitido implementar de manera voluntaria y también forzada en algunos casos una nueva modalidad de trabajar, el “teletrabajo” o trabajo fuera de las instalaciones de la institución a la que se pertenece, conocido también como teleworking, home office, telecommuting, networking, trabajo flexible o flexible working, entre otros (Ushakova, 2015). De manera más formal según con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020a) el teletrabajo, es una ampliación del concepto de trabajo a distancia, que engloba a los trabajadores que utilizan tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) para desempeñarse de manera remota.

El teletrabajo es un fenómeno que construye un paradigma social y laboral, una revolución en la producción y trabajo con uso de las tecnologías y la adecuación del trabajo tradicional en los factores como jornada de trabajo, lugar de trabajo, subordinación, entre otros (Landeró, 2020).

Su coincidencia se relaciona con el grado de desarrollo tecnológico en los diversos países y la adopción de esta modalidad se asocia a la cultura del tipo de trabajo y la estructura económica (Eurofound, 2017). Según Whiting (2020) en el año 2020 el 42% del área laboral de EU trabaja en casa. En Europa el 40% y en África el 15% de acuerdo con la CEPAL (2020), además de que entre el 25% y el 30% de los trabajadores podrían ser teletrabajadores a finales del año 2021 (OIT, 2020b).

Por otra parte, la oportunidad de teletrabajar o trabajar desde casa ha generado ventajas de índole financiero y productivo para las personas, además de mejorías en cuanto a la movilidad, satisfacción laboral e incluso en la autonomía laboral (Boell et al., 2013). Montalvo (2020) menciona que el teletrabajo concede al trabajador tener control sobre su tiempo y objetivos, brindando mayor productividad a las organizaciones, que se deriva en la calidad de vida del empleado.

Allen et al. (2015) y otros autores aportan que el teletrabajo ha sido tema de debate, pues la práctica de esta manera de trabajo representa un gran cambio en la negociación de organizaciones que tiene implicancia en muchos temas o áreas desde la expansión de oportunidades de trabajo, el equilibrio entre el trabajo y la familia y los causantes del efecto invernadero.

No obstante, el trabajo a distancia también puede tener efectos negativos para quien lo practica (Palma et al., 2021), como es el estrés (Weinert et al. 2014) que puede incurrir con el agotamiento del trabajo y la satisfacción laboral del trabajador (Weinert et al., 2015). Un trabajador estresado no se siente satisfecho y por ende no es productivo. De acuerdo con Arce (2020) existen estudios que afirman que el nivel de estrés y la satisfacción en los teletrabajadores es mayor, que en los trabajadores que se desempeñan de manera presencial. Agrega Peiró y Soler (2020) que el no contar con el espacio, recursos, infraestructura adecuada para teletrabajar y la capacitación previa para abordar el cambio son generadores de estrés. Resumiendo, existen ventajas y desventajas de trabajar a distancia, desde el espacio con el que se cuenta, la conciliación con la familia, competencias y cambios regulatorios para el bienestar de todos, tal vez por una solución emergente, improvisada que no se planificó a causa de una crisis sanitaria (Gañigueral, 2020).

Existe una diversidad de áreas donde se puede aplicar el trabajo remoto, no obstante, se ha indagado que el teletrabajo ha impactado con fuerza el área académica, puesto que cada vez son más las universidades que han agregado licenciaturas y maestrías a distancia, lo que conlleva a los docentes a convertirse en teletrabajadores (Martínez, 2012). Menciona Medinas-Macías et al. (2021) que las competencias de un teletrabajador docente no difieren de las competencias del teletrabajador genérico perteneciente a cualquier otra organización.

2. Objetivo

De acuerdo con lo expuesto, la presente investigación pretende revisar y comprender lo que creemos conocer del teletrabajo y la nueva normalidad de trabajar, hacer conciencia de las ventajas y desventajas que a veces entran en contradicción. Indagar sobre las características del teletrabajo, que de acuerdo con Weinert et al. (2015) las más importantes son autonomía, falta de información y aislamiento, y como estas están ligadas a factores estresantes como los que menciona Palma-Silva et al. (2021) sobrecarga de trabajo, conflicto trabajo-familia, ambigüedad de roles y los efectos que

puede producir, ya sea reflejado en el agotamiento en la modalidad a distancia o la intención de discontinuar el teletrabajo.

Por lo tanto, este trabajo de investigación tratará de dar respuesta a las siguientes preguntas de investigación: ¿El estrés a través de las características del teletrabajo se ha visto reflejado en un agotamiento laboral? ¿El rol que ha desempeñado el teletrabajador influye en el deseo de continuar teletrabajando? ¿La demanda que implica el teletrabajo provoca un conflicto entre el trabajo y la familia? Por lo tanto, se presentan las siguientes Hipótesis de Investigación:

H1: Más Autonomía en el teletrabajo, menor es la sobrecarga de trabajo percibida por los empleados que hacen teletrabajo.

H2: A mayor Falta de Información en el teletrabajo, mayor es la sobrecarga de trabajo percibida por los empleados que hacen teletrabajo.

H3: A mayor Aislamiento en el teletrabajo mayor es la sobrecarga de trabajo percibida por los empleados que hacen teletrabajo.

H4: La Sobrecarga de trabajo se relaciona de manera positiva con el agotamiento-teletrabajo de los empleados.

H5: La Ambigüedad de rol se relaciona de manera negativa con la intención de seguir trabajando.

H6: La Ambigüedad de rol se relaciona de manera positiva con el agotamiento-teletrabajo entre los empleados que hacen teletrabajo.

H7: El conflicto trabajo-Familia influye de manera positiva en el agotamiento-teletrabajo de los empleados que hacen teletrabajo.

H8: Cuanto mayor sea el Aislamiento del teletrabajador, mayor será el Conflicto trabajo-familia entre los empleados que hacen teletrabajo.

3. Marco Teórico

Es importante que el empleado conozca y cuente con las características y competencias para realizar teletrabajo, por consiguiente, se toma en cuenta la Teoría del Ajuste laboral o teoría del ajuste persona-trabajo, la cual postula que se espera que las características del trabajo y las características del trabajador sean congruentes para desempeñarse de manera óptima (Peiró, 2020). También, esta teoría defiende que debe existir un equilibrio entre el empleado y el entorno donde se trabaja cuando las capacidades del individuo y la demanda del trabajo se ajustan, de caso contrario se puede producir un nivel de angustia o ansiedad que se deriva en un tipo de estrés (Merino, 2011). Relacionado con posibles factores de estrés con el teletrabajo, Weinert et al. (2015) resalta de manera particular la sobrecarga de trabajo, el conflicto trabajo-familia y Ambigüedad de roles.

La *Sobrecarga de trabajo* de acuerdo con Baruch (2000) se define como la sensación de que la cantidad de actividades laborales exceden la capacidad del individuo mientras trabaja desde casa. Según Araya-Guzmán et al. (2021) la sobrecarga de trabajo depende del usuario, lo que al tener libertad individual provoca una intensidad de actividades, de esta manera, el teletrabajador al no tener un supervisor genera trabajo en exceso lo que provoca estrés. El *Conflicto trabajo-familia* se asocia con el equilibrio entre el trabajo y la familia a través del compromiso de ambos roles, de modo que el trabajador pueda desenvolverse de manera óptima en circunstancias de incongruencias para lograr una calidad de vida, evitando conflictos de roles, como estrés, tensión psicológica y deterioro en la salud (Jiménez-Figueroa, 2019). Cuando se trabaja a distancia (en casa) la tendencia es que desaparecen los límites entre familia, trabajo y ambiente social, lo cual conlleva a la falta de administración del tiempo, alimentación y descuido personal, provocando un conflicto entre ambas esferas (Rubini y Suárez, 2011). Por lo tanto, el conflicto trabajo-familia se define como un tipo de conflicto entre roles donde la presión del rol de algunos de los dominios es mutuamente incompatible en algún aspecto (Sarbu 2018). La *Ambigüedad de rol* por parte del teletrabajador se refiere a la carencia de información clara sobre el rol que desempeña estando en casa y su actividad laboral, lo que le ocasiona pérdida de tiempo en el desarrollo de las mismas (Palma-Silva et al., 2021).

Por otra parte, un efecto de los elementos que provocan estrés al trabajar a distancia es el agotamiento. Siguiendo a Hinojosa (2021) el agotamiento en el teletrabajo es producto de la incapacidad de adaptarse a las nuevas TIC de manera saludable, del nivel de carga de trabajo y el clima laboral que afectan física, mental y emocionalmente al sujeto, es más detonando en el desempeño del empleado. Además, agrega Moore (2000) que el agotamiento provocado por el teletrabajo se asocia con conflictos, presiones y demandas combinados con la falta de recompensas y reconocimientos, y se asocia con la intención de continuar o no en el trabajo remoto (Golden, 2008).

4. Características del teletrabajo

En la investigación de Hinojosa et al. (2021) y otros autores (López-Araujo y Segovia, 2008 y Tremblay y Thomsin, 2012) explican que el teletrabajo es un fenómeno ya implementado hace mucho en el ámbito laboral, aunque poco estudiado. Existe una variedad de definiciones para este concepto, todas con una característica común, el uso de las TIC y además con contacto físico menor al de 4 horas semanales con colegas de trabajo o jefes (Crawford et al., 2011). Por ejemplo, para Madden (2016) el teletrabajo es un acuerdo de flexibilidad laboral donde el trabajador realiza sus actividades laborales desde un lugar físico diferente al de su organización o institución de trabajo. Por otra parte, según Sarbu (2018) es el trabajo realizado desde casa con apoyo de medios digitales o basado en las tecnologías de Información y Comunicación de la Sociedad. También el teletrabajo puede definirse como la realización de tareas desde la oficina, pero que requiere el uso de las TIC para comunicarse entre colaboradores o equipos de trabajo (Allen et al., 2015).

De acuerdo con Medina-Mecías et al. (2021) y Miglioretti (2021) el teletrabajo demanda ciertas competencias específicas al teletrabajador para desempeñarse con éxito en sus actividades laborales que incluyen aspectos de conocimientos, habilidades y capacidades como: autonomía, la comunicación efectiva, la autodisciplina, el autocontrol, flexibilidad y adaptación, planificación del tiempo, la responsabilidad, el compromiso y habilidades en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Aunque para Weinert et al. (2015) existen tres factores más importantes que caracterizan el teletrabajo: la Autonomía, la Falta de Información y el Aislamiento.

Autonomía: es la libertad y el control del trabajador para organizar sus actividades y poder decidir cómo y dónde trabajar, es más, una mayor flexibilidad para el que realiza trabajo remoto para planear su día laboral, permitiéndose una relación más positiva entre el equilibrio de la vida personal y profesional (Hinojosa et al., 2021).

Falta de información: de acuerdo con O'Reilly (1980) es la percepción de recibir menos cantidad de información relacionada con el trabajo que la deseada cuando se labora desde casa. Junto con otros autores en el documento de Palma-Silva et al. (2021) se encuentra que la modalidad remota amplía la sensación de falta de suministro de información entre los que realizan teletrabajo e incide en factores de estrés y se relacionan de manera positiva.

Aislamiento: creencia de que se está separado de los demás en el espacio de trabajo y ocurre cuando el deseo de comprensión, apoyo y aspectos sociales de interacción no se cumplen (Golden et al., 2008). Crawford (2011) en su trabajo de investigación sobre la salud y el bienestar de los trabajadores remotos y móviles, menciona factores psicosociales como las demandas, autoridad para decidir, el control y conflicto de roles podrían estar relacionados fuertemente con el factor aislamiento.

5. Método

A continuación, se describe como se llevó cabo esta investigación, la metodología, el tipo y diseño de investigación. El diseño fue no experimental, pues no hubo manipulación de datos, con la intención de observar los datos de manera natural para posteriormente analizarlos. De enfoque cuantitativo, puesto que se pretende indagar un tema de investigación que es el teletrabajo de manera deductiva y generar conocimientos a través de resultados estadísticos (Hernández, 2014). En cuanto al alcance, será exploratorio-descriptivo, pues es un tema poco estudiado y es un enfoque útil para mostrar tendencias y perspectivas del tema de interés (Hernández, 2018). Descriptivo pues se busca, hasta

cierto grado, mostrar características y atributos importantes del teletrabajo, expuestas por el teletrabajador, que corresponde al sujeto de estudio.

5.1. Participantes

En cuanto a la muestra se tomó como base una población finita de 511 teletrabajadores que realizaron este método de trabajo desde que inicio la contingencia sanitaria por la COVID-19 en una escuela de Negocios, que de acuerdo con Rositas (2014) el tamaño de la muestra que representa a esta población será de $n=220$ lo cual se cumple. Cabe señalar que se tomó en cuenta una confiabilidad del 95% con un error tolerable del 5%.

5.2. Técnica e Instrumento

Para llevar a cabo este estudio se tomó en cuenta el instrumento de Weinert et al. (2015) diseñado por 29 ítems de tipo Likert el cual previamente fue validado por el autor a través de las técnicas de validez de contenido, fiabilidad del indicador y fiabilidad de los constructos y la validez discriminante, además tomó en cuenta elementos claves en la revisión empírica de las investigaciones de los autores O'Reilly (1980), Breaugh (1999), Gil-de-Zúñiga (2006), Ayyagari et al.(2011) y Bhattacharjee (2001).

5.3. Procedimiento

Para la recolección de información se aplicó la técnica de la encuesta a través de Microsoft Forms, donde se recibió 241 respuestas de empleados del ámbito académico que realizan trabajo a distancia, entre los cuales 121 fueron hombres y 120 fueron mujeres, destacando que la mayoría de las encuestas contestadas fue un rango de edad entre 35 a 55 años. Para el análisis de datos se exportó la información al programa Microsoft Excel 365 para obtención de los datos demográficos y para medir las variables se optó por ecuaciones estructurales con base en el programa SmartPLS 3.3.5.

6. Resultados

Para llevar a cabo este estudio se recibieron 241 encuestas de las cuales los resultados se obtuvieron de 235 encuestas válidas. En cuanto a las características demográficas de este estudio se extrajeron los siguientes resultados que se muestran en la Tabla 1 y el porcentaje de empleados que realizan teletrabajo en la Tabla 2.

Tabla 1. Características Demográficas

Demográfica		
Género	Femenino	49.59%
	Masculino	50.40%
Edad (años)	18-34	14%
	35-55	65%
	56 o más	22%

Fuente: elaboración propia, Microsoft Excel 365

Tabla 2. Frecuencia de Teletrabajo

Teletrabajo	
Nunca	0.8%
Poco frecuente	9.9%
Algunas veces	21.4%
La mayor parte del tiempo	32.1%
Muy a menudo	35.8%

Fuente: elaboración propia, Microsoft Excel 365

Continuando con el análisis el modelo de investigación distingue 8 constructos: Autonomía, Falta de información, Aislamiento, Sobrecarga de trabajo, Conflicto Trabajo-Familia, Ambigüedad

de Rol, Agotamiento-Teletrabajo e Intención de seguir teletrabajando. El objetivo es presentar un modelo de medición válido y confiable para poder probar las hipótesis, por lo tanto, se validó el modelo en función de la validez discriminante, la fiabilidad del indicador y del constructo. Para garantizar lo antes mencionado los indicadores deben explicar al menos el 50% de la varianza, cada carga debe ser al menos 0.707 (Carmines y Zeller, 2008). Para la confiabilidad del constructo, la confiabilidad compuesta debe ser al menos 0.7 y el promedio de la varianza extraída AVE al menos 0.5 (Fornell y Larcker, 1981). Además, la raíz cuadrada del AVE debe ser mayor que las correlaciones de cada constructo (Campbell y Fiske, 1959). Por lo tanto, nuestro modelo de medición es válido pues cumple con los supuestos de validez y confiabilidad reflejados en la Tabla 3.

Tabla 3. Alfa de Cronbach, Fiabilidad y AVE

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Agotamiento Teletrabajo	0.922	0.945	0.811
Aislamiento	0.845	0.905	0.762
Autonomía	0.937	0.955	0.841
Conflicto Trabajar en Casa	0.924	0.952	0.868
Falta Información	0.886	0.946	0.898
Intención Seguir			
Teletrabajo	0.866	0.918	0.791
Rol de Ambigüedad	0.942	0.959	0.853
Sobrecarga de Trabajo	0.717	0.876	0.779

Fuente: elaboración propia, SmartPLS 3.3.5

Para la evaluación del modelo estructural y la relación de los constructos se consideró el coeficiente de determinación R^2 , los niveles de significancia y los t-estadísticos. Los coeficientes path deben ser un valor mayor o igual a 0.2 y la varianza explicada superior a 0.1, los datos se presentan en la Tabla 4. Los resultados se muestran en la Figura 1, donde las características del teletrabajo correspondiente a Falta de Información y Aislamiento tienen una influencia significativa e impacta de manera fuerte en la Sobrecarga de Trabajo. Además, la Autonomía impacta de manera fuerte el Conflicto Trabajo-Familia y la Ambigüedad de Rol. Por otro lado, entre los factores de estrés considerados en este trabajo destaca la Ambigüedad de Rol que impacta muy fuerte sobre el Agotamiento en el Teletrabajo y la Intención de seguir teletrabajando e influye de manera significativa, justificado en la Tabla 5 y Tabla 6 (Rositas, 2014).

Tabla 4. Coeficientes y Significancia Estadística

Relación de Constructos	T-Statistic(O/STDEV)	P- Values
Agotamiento Teletrabajo -> Intención de Seguir Trabajando	0.906	0.365
Aislamiento -> Conflicto Trabajo-Familia	1.112	0.267
Aislamiento -> Rol de Ambigüedad	0.882	0.378
Aislamiento -> Sobrecarga de Trabajo	2.052	0.041*
Autonomía -> Conflicto Trabajo-Familia	1.37	0.171
Autonomía -> Rol de Ambigüedad	1.672	0.095
Autonomía -> Sobrecarga de Trabajo	0.356	0.722
Conflicto Trabajo-Familia -> Agotamiento Teletrabajo	0.299	0.765
Conflicto Trabajo-Familia -> Intención de Seguir Trabajando	0.28	0.78
Falta de Información -> Conflicto Trabajo-Familia	1.192	0.234
Falta de Información -> Rol de Ambigüedad	1.214	0.225
Falta de Información -> Sobrecarga de Trabajo	1.722	0.086
Rol de Ambigüedad -> Agotamiento Teletrabajo	2.057	0.04*
Rol de Ambigüedad -> Intención de Seguir Trabajando	1.754	0.08
Sobrecarga de Trabajo -> Agotamiento Teletrabajo	0.677	0.498
Sobrecarga de Trabajo -> Intención de Seguir Trabajando	0.293	0.77

Fuente: elaboración propia, SmartPLS 3.3.5. N=235; $p < 0.05^*$

Tabla 5. Coeficientes y su impacto en el modelo

Rango para coeficientes	Valoración de Impacto
0.00 a 0.09	Imperceptible
0.10 a 0.15	Perceptible (apenas)
0.16 a 0.19	Considerable
0.20 a 0.29	Importante
0.30 a 0.50	Fuerte
Mayores a 0.50	Muy Fuerte

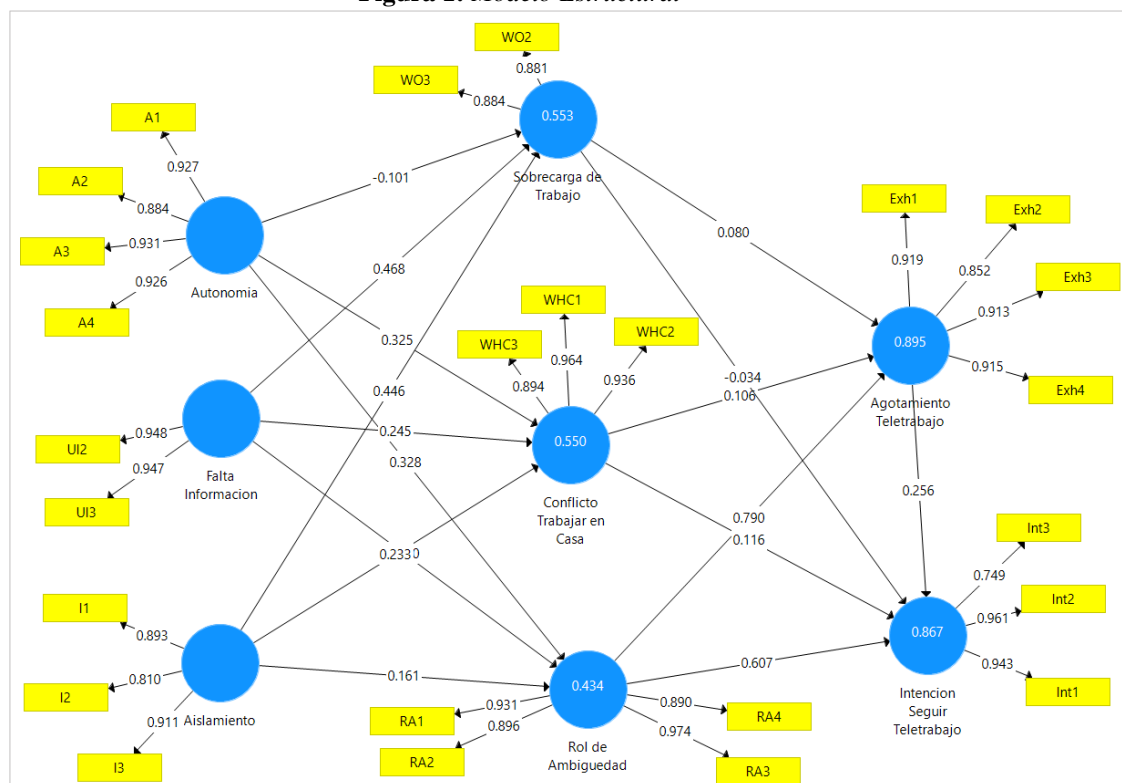
Fuente: elaboración propia, Rositas (2014)

Tabla 6. Bootstrapping y su impacto en el modelo

Rango de valoración	Significancia	P-Value
t mayor o igual a 3.1	Altamente significativo	0.0001
t mayor o igual a 2.33 y menor a 3.1	Considerablemente significativo	0.01
t mayor o igual a 1.68 y menor a 2.33	Significativo	0.05
t menor a 1.68	No Significativo	Mayor a 0.05

Fuente: elaboración propia, Rositas (2014)

La varianza explicada R^2 en cada constructo es: Sobrecarga de trabajo (0.553), Conflicto Trabajo-Familia (0.550), Ambigüedad de Rol (0.434), Agotamiento-Teletrabajo (0.895) e Intención de seguir trabajando (0.867). Es decir, las características del teletrabajo explican el 55.3% de la varianza de la sobrecarga de trabajo, el 55% del Conflicto Trabajo-Familia y el 43.4% de la Ambigüedad de Rol, el 89.5% del Agotamiento por el teletrabajo y el 86.7% la Intención de seguir trabajando.

Figura 1: Modelo Estructural

Fuente: elaboración a través de SmartPLS

Por lo tanto, del análisis antes efectuado, cabe señalar que se sustenta las hipótesis $H3$ y $H6$, es decir, no se rechazan, en cambio las hipótesis $H2$ y $H5$, aunque no existe evidencia para rechazar,

el efecto entre las variables es indirecto parcial como se detalla en la Tabla 7. comprobación de las hipótesis.

Tabla 7. Comprobación de las Hipótesis

Hipótesis	Tipo de efecto	¿Se rechaza la Hipótesis?
<i>H1</i>	No tiene efecto	Se rechaza la hipótesis <i>H1</i>
<i>H2</i>	Efecto indirecto parcial	No se rechaza la hipótesis <i>H2</i>
<i>H3</i>	Efecto directo	No se rechaza la hipótesis <i>H3</i>
<i>H4</i>	No tiene efecto	Se rechaza la hipótesis <i>H4</i>
<i>H5</i>	Efecto indirecto parcial	No se rechaza la hipótesis <i>H5</i>
<i>H6</i>	Efecto directo	No se rechaza la hipótesis <i>H6</i>
<i>H7</i>	No tiene efecto	Se rechaza la hipótesis <i>H7</i>
<i>H8</i>	No tiene efecto	Se rechaza la hipótesis <i>H8</i>

Fuente: elaboración propia mediante resultados de SmartPLS

7. Discusión y Conclusión

El aislamiento provocado por el teletrabajo, es decir, creerse separado de los demás y no sentir el apoyo necesario, aumenta la sensación de sobrecarga, ósea, la idea que el exceso de actividades excede la capacidad de los empleados que realizan teletrabajo provoca estrés. Cabe señalar también, aunque no fue significativo, el aislamiento impacta de manera importante el conflicto entre el trabajo y la familia.

A medida que aumenta la ambigüedad de rol, carecer de la información del rol que se desempeña, aumenta también la percepción de agotamiento por el teletrabajo de parte de los empleados e indirectamente impacta la intención de seguir teletrabajando. Es más, aunque no figuró de manera significativa en el modelo de la investigación se observó además que el agotamiento en el teletrabajo provoca un efecto importante en la intención de seguir trabajando.

Aunque la falta de información en la modalidad remota o la falta de suministro de información aumenta la percepción de sobrecarga de trabajo por los empleados, con un efecto indirecto parcial, la sobrecarga de trabajo se muestra imperceptible en el agotamiento-teletrabajo y la intención de seguir teletrabajando.

Por otra parte, cabe mencionar que, aunque el impacto de la variable Conflicto Trabajo-Familia con agotamiento-teletrabajo e intención de seguir teletrabajando fue perceptible, ésta no fue significativa y el efecto no figuró en el modelo como se esperaba.

En conclusión, para sorpresa de las autoras, el conflicto entre el trabajo y la familia no impacta el trabajo a distancia al sujeto de estudio de este trabajo. Solo el aislamiento es una característica o contexto clave del teletrabajo, en cambio dos factores de estrés o estímulos destacaron en el empleado que realiza teletrabajo, la sobrecarga de trabajo y la ambigüedad de rol y se vio respuesta en la variable agotamiento-trabajo.

8. Referencias

- Allen, T. D., Golden, T. D., & Shockley, K. M. (2015). How Effective Is Telecommuting? Assessing the Status of Our Scientific Findings. *Psychological Science in the Public Interest*, 16(2), 40–68. <https://doi.org/10.1177/1529100615593273>
- Araya-Guzmán, S., Salazar-Concha, C., & Adams-Cortez, K. (2021). Explorando la relación entre autonomía, factores estresantes y agotamiento, en teletrabajo. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E46), 619-633.
- Ayyagari, R., Varun, G., Russell, P. (2011). Technostress: Technological Antecedents and Implications. *MIS Quarterly* 35, 831–858
- Baruch, Y. (2000). Teleworking: benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers. *New Technology, Work and Employment*, 15 (1), 34–49.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation Confirmation Model. *MIS Quarterly* 25, 351–370
- Boell, SK, Campbell, J., Cecez-Kecmanovic, D., Cheng, JE (2013). La naturaleza transformadora del

- teletrabajo: una revisión de la literatura. *Actas de AMCIS*.
- Breaugh, J. (1999). Further Investigation of the Work Autonomy Scales: Two Studies. *Journal of Business and Psychology* 13, 357-373
- Campell, D.T., Fiske, D.W. (1959). Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod matrix. *Psychological bulletin* ,56, 81–105.
- Caplan, RD (1987). Organización y teoría del ajuste persona-entorno: dimensiones proporcionales, perspectivas temporales y mecanismos. *Revista de comportamiento vocacional*, 31, 248–267
- Carmine, E.G., Zeller, R.A. (2008). *Reliability and validity assessment*. Sage, Newbury Park, Calif.
- Crawford, J. O., MacCalman, L., & Jackson, C. A. (2011). The health and well-being of remote and mobile workers. *Occupational Medicine*, 61(6), 385–394. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqr071>
- Eurofound. (2017). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: los efectos en el mundo de trabajo*. Oficina de Publicaciones de la Unión Europea y la Oficina Internacional del Trabajo. [Http://eurofound.link/ef1658](http://eurofound.link/ef1658)
- Fornell, C., Larcker, D.F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research* 18, 39–50.
- Gil-de-Zúñiga, H. (2006). Reshaping Digital Inequality in the European Union: How Psychological Barriers Affect Internet Adoption Rates. *Webology* ,3(4).
- 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), 1412–1421. doi:10.1037/a0012722
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. 1ra Ed. México: McGraw-Hill
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. McGraw-Hill. Sexta edición.
- Hinojosa López, J. I., Salas Rubio, M. I., & Reyna Castillo, M. Á. (2021). Teletrabajo y tecnoestrés en organizaciones educativas: aprendizajes ante la pandemia por la COVID-19 en México. *Contaduría y Administración*, 66(5), 1–25. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.3305>
- Jiménez - Figueroa, A., León - González, B., & Poblete - Gajardo, M. (2019). Cultura trabajo-familia, equilibrio trabajo-familia y desempeño percibido. *Dimensión Empresarial*, 17(2), 33-45.
- Landeró R. (04 nov 2020). Factor capital humano Tiempos de pandemia: El home office como fenómeno social y tecnológico. *El Economista*. https://factorcapitalhumano.com/opinion/tiempos-de-pandemia-el-home-office-como-fenomeno-social-y-tecnologico/2020/11/?fbclid=IwAR23O9VL20-ow2o3yHFJZztKgAQ_MdankiIMNAfLbINLB7VfDk9N8MKAxw
- Madden. (2016). Teaching, tweeting, and teleworking: Experiential and cross-institutional learning through social media. *Communication Teacher*, 30 (4) <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/17404622.2016.1219040>
- Martínez, R. (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral. *Retos II* 2(4), 143-156. Quito: Abya-Yala/UPS.
- Medina-Macías, A., Ávila-Vidal, A., Ortiz Gómez, J., Martínez-Rodríguez, M., & Fabia González-Borrego, Y. (2021). Competencias claves para el teletrabajo en profesores de una institución superior cubana. *Ingeniería Industrial*, 42(1), 1–13.
- Merino Tejedor, E. (2011). Teoría del ajuste laboral y orientación vocacional. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 5(1), 529-535.
- Miglioretti, M., Gragnano, A., Margheritti, S., & Picco, E. (2021). Not all telework is valuable. *Journal of Work and Organizational Psychology Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 37(1), 11–19. <https://doi.org/10.5093/jwop2021a6>
- Montalvo, J. (2020). Teletrabajo: modalidad en expansión. *Enfoques jurídicos*, (2), 121-133.

- Moore, J.E. (2000). One Road to Turnover: An Examination of Work Exhaustion in Technology Professionals. *MIS Quarterly*, 24(1), 141–168. <https://doi.org/10.2307/3250982>
- O'Reilly, C. A. (1980). Individuals and Information Overload in Organizations: Is More Necessarily Better?. *Academy of Management Journal*, 23(4), 684–696. doi:10.5465/255556
- Organización internacional del trabajo [OIT]. (2020a). *Definición y medición del trabajo a distancia, el teletrabajo, el trabajo a domicilio y el trabajo basado en el domicilio*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms_758333.pdf
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020b). *Panorama Laboral 2020 América Latina y el Caribe*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf
- Palma-Silva, C., Araya-Guzmán, S., & Salazar-Concha, C. (2021). Efectos de las características y factores estresantes del teletrabajo en el agotamiento y satisfacción laboral de los teletrabajadores, y su incidencia en el rendimiento organizativo. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Informação*, 573-587. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/efectos-de-las-características-y-factores/docview/2647405812/se-2>
- Peiró, J. M. y Soler, A. *El impulso al teletrabajo durante el COVID-19 y los retos que plantea COVID 19*[30 de septiembre de 2020]. www.IvieExpress. 2020. html.
- Rositas Martínez, J. (2014). Los tamaños de las muestras en encuestas de las ciencias sociales y su repercusión en la generación del conocimiento. *Innovaciones de negocios*, 11(22), 235-268.
- Rubbini, N. & Suarez, A. (2011, agosto). Aproximación teórico-empírica al concepto de teletrabajo[ponencia]. *10º Congreso ASET*.
- Sarbu, M. (2018). The role of telecommuting for work-family conflict among German employees. *Research in Transportation Economics*, 70, 37–51. <https://doi.org/10.1016/j.retrec.2018.07.009>
- Ushakova, T. (2015). El Derecho de la OIT para el trabajo a distancia: ¿una regulación superada o todavía aplicable? *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 3(4), http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/issue/view/85
- Weinert, C., Maier, C., & Laumer, S. (2015). Why are teleworkers stressed? An empirical analysis of the causes of telework-enabled stress. *Wirtschaftsinformatik Proceedings 2015*, 94. <https://aisel.aisnet.org/wi2015/94>
- Weinert, C., Maier, C., Laumer, S., Weitzel, T. (2014). ¿El teletrabajo influye negativamente en los profesionales de TI? [conferencia]. *Actas de la 52.a conferencia ACM sobre computadoras e investigación de personas*, 139–147.
- Whiting K. (20, oct 2020). *8 consejos para trabajar desde casa y gestionar el tiempo de forma más eficaz. Factor capital humano*. El Economista. : https://factorcapitalhumano.com/mundo-del-trabajo/8-consejos-para-trabajar-desde-casa-y-gestionar-el-tiempo-de-forma-mas-eficaz/2020/10/?fbclid=IwAR2ufPRZ68-nzLm-0APbM08-OrMqLEldPsHzl2m6lEgI3gX_xm4ai_gJ90U