

Trabajo Final de Máster

Máster Universitario en Desarrollo y Gestión de Recursos Humanos.

Universidad de La Laguna

Curso académico 2020-2021

Teletrabajo, Conciliación Familiar y Satisfacción Laboral

Alumna: Edelmira Benilde Dos Santos Mendonça

Tutoras: María Nieves Quiles y María Cristina Ruiz

Departamento: Psicología Cognitiva, Social y Organizacional

Índice

1. Marco Teórico	4
1.1. Teletrabajo	4
1.2. Teletrabajo y Conciliación Familiar	7
1.3. Teletrabajo y Satisfacción Laboral	10
2. Metodología	12
2.1. Muestra	12
2.2. Instrumentos.....	13
2.3. Procedimiento.	134
3. Resultados.	15
4-Discusión y Conclusión.	23
5. Referencias	27
6. Anexo	32

Resumen

El objetivo del Trabajo final de este Máster fue comprobar si hay diferencias entre hombres y mujeres en el nivel de cargas familiares y laborales, y si hay diferencias en la satisfacción entre los teletrabajadores que tienen personas a su cargo y las que no, los que perciben más apoyo organizacional y los que consiguen un nivel más alto de conciliación laboral y familiar. Para ejecutar este proyecto se ha utilizado una muestra de sesenta y dos teletrabajadores, de los cuales veinte y seis son hombre y treinta y cinco mujeres de entre dieciocho a más de cuarenta y cinco años. Se eligió este tema no solo por ser uno de los tópicos más hablado actualmente, sino también por obtener datos sobre una mejora de la conciliación laboral y familiar. Los resultados demuestran que los teletrabajadores más satisfechos, son los que más puntúan en todos los factores de conciliación y no la carga familiar y, que las mujeres, aunque tienen más cargas laborales comparando con el hombre, concilian mejor y tienen mayor grado de satisfacción.

Palabras Clave: Teletrabajo, Conciliación Familiar y Satisfacción Laboral

Abstract:

The purpose of this Master's final project was to check whether there are differences between men and women in the level of family and work burdens, and whether there are differences in satisfaction between teleworkers who have dependents and those who do not, those who perceive more organizational support and those who achieve a higher level of work-life balance. To execute this project, a sample of sixty-two teleworkers was used, of whom twenty-six were men and thirty-five were women, aged between eighteen and over forty-five. This topic was chosen not only because it is one of the most talked-about topics today, but also to obtain data on better reconciliation of work and family life. The results show that the most satisfied teleworkers are those who score highest on all the factors of work-life balance and not on the family burden, and that women, although they have a heavier workload compared to men, have a better work-life balance and greater satisfaction.

Keywords: Telework, Family Conciliation and Job Satisfaction.

1. Marco Teórico

1.1. Teletrabajo

A pesar de que después de la aparición de la COVID-19 a finales del año 2019 hemos empezamos a escuchar a diario la palabra teletrabajo, este término se ha utilizado desde los años setenta, a partir de la obra “La Tercera Ola” en 1978 del escritor Alvin Toffler. Según un estudio de la Comunidad Europea (CEE, 1991), el teletrabajo apareció en el Reino Unido en el año 1963, a causa del desarrollo de manejar las computadoras y sus respectivas herramientas. En cambio, en España se habló de la regulación del contrato del trabajo domiciliado por primera vez en marzo de 1980, por el artículo 13 del Estatuto de los Trabajadores, no obstante, fue solo en el año 1989 cuando la Comisión Europea hace el llamamiento por primera vez del teletrabajo. De acuerdo con Eurofound (2017), en cualquier momento en el futuro, todos trabajaríamos de forma virtual, pero a pesar de que las TIC cambiaron nuestra forma de trabajar, su uso para el trabajo fuera de las oficinas todavía no era una práctica general para todos los trabajadores, incluso, el desarrollo de esta práctica laboral fue mucho más lenta de lo que se esperaba, debido a diversos factores humanos, sociales y organizativos (Vilhelmson & Thulin, 2016).

Martin (2016) nos brinda la definición a base de su composición: Tele “lejos” y el adicional “trabajo”, es decir, trabajar fuera de la empresa. Ya nos decía Daniel (1973), que en el futuro nuestra sociedad industrial pasaría a una sociedad post-industrial, donde nos presentaría nuevas necesidades, no materiales sino de servicios debido al avance de la tecnología informática, y las telecomunicaciones (TIC), de hecho, han facilitado la aparición del teletrabajo según Nora & Minc (1978).

En las diferentes definiciones, encontramos que definen el teletrabajo como una actividad laboral ejercida en el domicilio, como por ejemplo Greenworking (2012), y otros que lo definen como algo más amplio, donde este trabajo puede ser ejercido en cualquier sitio, en la casa, en el hotel, en un parque, en el cliente, utilizando la tecnología de la información y comunicación (RDL 3/2012, 10 de febrero de 2012). El teletrabajo es una manera flexible de organización de la tarea en que la ejecución de un trabajo es realizada en sitios distintos de trabajo común, implicando el uso de las TIC, y además que permite ejercer su función como autónomo o por cuenta ajena, empleando la actividad a través de las TIC y en la mayoría de las veces no presencial (Adriana, 2018; Hone, 2001).

A esta definición sumamos la de otras entidades jurídicas y públicas que se refieren al teletrabajo como la forma de prestación de los trabajos profesionales de carácter no presencial, donde el trabajador público puede hacer parte de su actividad laboral a las afueras de las empresas, usando de las TIC y bajo el mando, organización y supervisión de su superior jerárquico (Decreto 82/2016, de 8 de julio del Consell; El Servicio Público de Empleo Estatal; Acuerdo Marco Europeo).

Todas las definiciones que hemos mencionado tienen tres elementos en común. Primero tenemos el lugar donde se realiza la actividad laboral, todos han mencionado que tiene que ser en lugares distinto a lo habitual, es decir, no en la empresa, aunque algunos autores cuando se refiere al “lugar” solamente mencionan el domicilio, tenemos otros autores que hacen referencia tanto al domicilio, como hoteles, parques, o sea, cualquier sitio que no sea la empresa. La tecnología que es usada para ejercer el teletrabajo es el segundo elemento en común, Por último, la manera de organización no puede ser igual a lo habitual. La definición que mejor se ajusta a nuestro objeto del TFM, teletrabajo, en base a lo anterior, es la que entiende el teletrabajo como una forma flexible (porque tanto los trabajadores como la empresa pueden elegir los días y los horarios que mejor se adaptan entre ellos) del desarrollo de la actividad laboral remunerada que no es en la empresa física, sino en cualquier lugar que le permita trabajar, utilizando los métodos básicos como la tecnología de información y comunicación a distancia.

Hemos encontrado estudios realizados en los años anteriores a 2019, por entidades específicas en material de trabajo y en estadísticas donde buscan informaciones sobre el desarrollo del teletrabajo, como por ejemplo la compañía de Randstad, la plataforma de datos Epdata, y el Instituto Nacional de Estadística (INE). Epdata (2019), publicó un estudio con ayuda de fuentes del INE sobre la evolución de los trabajadores que teletrabajaban frente a los que no lo hacían, y les enseñamos una tabla, para ver la evolución de los años 2009 hasta 2019. Mirando la tabla, podemos ver que el teletrabajo ha pasado a ser cada vez más una forma utilizada para el trabajo demostrando un aumento paulatino del número de ocupados de trabajo a domicilio.

Tabla 1		
<i>Evolución de teletrabajadores frente a no teletrabajadores</i>		
Año	Teletrabajadores	No Teletrabajadores
2009	5,89%	93,49%
2010	6,22%	93,17%
2011	6,70%	92,59%
2012	7,25%	91,85%
2013	7,47%	91,57%
2014	6,83%	92,21%
2015	6,45%	92,71%
2016	6,41%	92,80%
2017	7,28%	91,76%
2018	7,48%	91,54%
2019	8,30%	90,70%

Nota. Fuente: Epdata e Instituto Nacional de Estadística

El Servei d'ocupació de Catalunya (SOC) (2019), nos indica unos cuantos tipos de teletrabajo: el primero es el teletrabajo a domicilio, la casa es el principal centro de operaciones para el personal de teletrabajo, ya sea que opere por cuenta propia o en nombre de otros. El segundo es el Teletrabajo itinerante, referido a los sitios equipados con teléfonos móviles y / o computadoras portátiles que se encuentran en lugares con suficientes conexiones telefónicas (o lugares donde se utiliza la comunicación inalámbrica). El tercero es el trabajo en telecentro u oficinas satélites: Son empresas establecidas por terceros (en ocasiones por la propia administración pública) y compartidas por múltiples empresas, para que coloquen instalaciones y recursos informáticos, como por ejemplo la empresa ATOS. Y, por último, el teletrabajo llamado Pueblo o vecindario digital: La comunidad digital es toda una comunidad orientada hacia el estilo de vida y el trabajo futuros.

El teletrabajo puede tener muchas ventajas, entre las que destacan según diversos autores la autonomía, los costes, la productividad, la disminución del retraso/ausencia laboral, y la

formación: Los trabajadores tienen el privilegio de decidir cómo organizar su jornada laboral, ajustándola a sus necesidades, los costos favorecen tanto a los empleados como a la empresa. La productividad aumenta y la disminución del retraso/ausencia laboral es favorable, ya que el factor desplazarse hasta el lugar de trabajo suele ser el causante de muchos retrasos o ausencias. La empresa se ve obligada a ampliar su formación, ofreciendo a los trabajadores nuevos conocimientos y herramientas necesarias para desarrollar sus actividades remotas sin la necesidad de la presencia física del supervisor (Boell & cols, 2013; Duque, & Abreo 2017; García, 2017; Manosalva, 2016).

Sin embargo, por otro lado, tenemos los inconvenientes como el sedentarismo, la difícil separación entre la vida laboral y familiar, la sensación de aislamiento, la dificultad en el trabajo en equipo, la pérdida del sentimiento de pertenencia a la empresa, más inversiones en las TIC, y, por último, estructuras más descentralizadas. Al trabajar remotamente, los teletrabajadores no tendrán cerca físicamente a sus compañeros a diario, y recordamos que uno de los aspectos claves de trabajar desde de la empresa es dividir ese tiempo y espacio con los compañeros y sobre todo trabajar en equipo (Nandhakumar & Baskerville 2006). Los teletrabajadores empiezan a perder el sentimiento de pertenencia a la empresa ya que el teletrabajo es visto en las empresas centralistas como una capacidad que puede desgastar las relaciones entre sus empleados al interactuar menos con los otros y con la dirección y, por otro lado, las empresas se ven afectadas en el importe del montaje de infraestructura obligatoria para realizar el teletrabajo, tanto en la empresa como para el teletrabajador.

Asimismo, Villada (2018) nos dice que el aumento de la carga laboral encontrado en el teletrabajo provoca estrés y conflictos en los familiares y que por otro se han visto un descuido en la salud, puesto que es posible que el sedentarismo de parte de los teletrabajadores derive enfermedades, y, que la difícil separación entre la vida laboral de un empleado y familiar resulta un punto negativo para ellos.

1.2. Teletrabajo y Conciliación Familiar.

La denominada conciliación se ha agregado a nuestro lenguaje del día a día para mencionar el vínculo que se establece entre dos partes, que en este caso es el laboral y familiar. La familia simboliza un ámbito de gran valor en el crecimiento de la humanidad, se la considera como el conjunto esencial por excelencia y el sustento principal de la sociedad, ya que desde el primer día de la existencia de un ser humano, este ya se encuentra dentro de la familia, consintiéndole que viva y progresando en sus experiencias y capacidades que le ayudarán

como soporte para toda la vida en distintas fases de su vida (Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948; Berzosa, Santamaría, & Regodón, 2011).

Olavarría y Céspedes (2002), nos recuerdan que desde de la revolución industrial, y exclusivamente en la división urbana, hubo la separación de casa y trabajo, del lugar donde se vive y del territorio donde se produce. Fueron adaptando la divergencia entre lo privado y lo público, apuntando a distinguir los ámbitos de acción tanto de mujeres como de los hombres, del poder y del afecto. Asimismo, empezó a afianzarse la familia nuclear patriarcal, que resolvió a la demanda de la economía -recreando la potencia de trabajo a base de un padre/patriarca como abastecedor, con salario familiar y jefe de la familia, una mujer responsable de las actividades domésticas y los cuidados de los hijos, y esta forma de familia distinguida por roles sexuales, fue normalizada, principalmente en el siglo XX, donde el hombre garantiza la fuerza de trabajo asalariado y la mujer en el trabajo no remunerado en el interior de su casa. Fue en las últimas décadas, a causa de las políticas de ajuste que se facilitó una incorporación de mujeres al mercado laboral, pero las desigualdades de género impiden a la mujer la autonomía suficiente para salir al mercado de trabajo, por motivos de compartir las responsabilidades domésticas, disminuyendo su disponibilidad de tiempo y hasta hoy, la conciliación sigue siendo un problema para integrarse al mundo laboral

La conciliación familiar fue uno de los puntos que ha impulsado la existencia del teletrabajo. Según un análisis de los datos de EWCS (2015), parece que hay un mayor potencial de trabajo en casa que en otro sitio para teletrabajar y también un gran conflicto de interferencia en el caso de los teletrabajadores porque un porcentaje muy grande de ellos trabajan en su tiempo libre para satisfacer todas las demandas laborales tanto para las mujeres como para los hombres. Eurofound (2017) confirma que una alta tasa de trabajadores, principalmente los teletrabajadores a domicilio corren el riesgo de descuidar sus obligaciones familiares debido a las horas de trabajo más largas y combinación de tareas al mismo tiempo. Eso puede resultar en aumento de conflictos en los límites de la vida laboral y del conflicto familiar, de hecho, en España, tenemos una de las jornadas laborales más largas de la Unión Europea. No quiere decir que trabajamos más horas o que tenemos más productividad, sino por la jornada partida, donde la actividad laboral es dividida en dos partes, con un descanso de 2 o más horas, entonces toda esta situación provoca una jornada laboral muy larga comparando con otros países. La modalidad de la jornada partida, según el Instituto Nacional de Empleo, genera varias consecuencias tanto familiares como sociales, como por ejemplo, incompatibilidad con el horario escolar, más gastos económicos entre transportes y menos tiempo para compaginar

con la familia, principalmente los que tienen hijos, ya que en el momento de descanso de los trabajadores, los hijos siempre suelen estar en colegios, y si los cónyuges no tienen la misma jornada, también sufrirán esta consecuencia, ya que será más difícil tener la familia reunida.

Galvez (2020), también nos dice, que las entrevistas se concretaron en dos modelos de definición para el teletrabajo. El modelo de la simultaneidad, donde el teletrabajo y familia se desarrolla en un mismo espacio y momento, no hay una separación de lugar, por un lado, está la persona que teletrabaja y al lado están los hijos jugando o haciendo la tarea y esta situación se da más a menudo en las familias de hijos pequeños o muy dependientes. El segundo modelo es la intermitencia, el teletrabajo y las tareas domésticas se realizan en intervalos de tiempo continuos, uno a seguir del otro y en tiempos muy cortos, que para algunas se resultan en una de las ventajas del teletrabajo, ya que pueden poner la lavadora, hacer la comida entre otros, y para otras un inconveniente muy importante.

No se puede desarrollar el tema de la conciliación familiar, sin mencionar la variable de la perspectiva del género y los autores López, Nagham, Ngwessitcheu, Pérez & Vázquez (2014) lo confirman, el género está vinculado con la no predisposición a aceptar el teletrabajo en mujeres. Estos estudios demuestran que, aunque el teletrabajo pueda parecer el plan perfecto para la conciliación familiar, trabajar a domicilio puede ser menos satisfactorio para una mujer que para un hombre, ya que hay bastante desigualdad de género en las divisiones de trabajos domésticos. Aunque cada día se percata un aumento en la participación de los hombres en las actividades de la casa, se manifiesta que en los hombres existe la sensación de una mayor petición en el área laboral que en el familiar. Por el contrario, en las mujeres se encuentran sobrecarga en los dos aspectos, ya que son ellas quienes tienen que procurar una mejor manera de conciliación familiar y todo ello provoca desagrado y conflicto (Aguilar & López, 2016; Álvarez & Gómez, 2011; Román, Padrón, & Ramírez, 2012; Silva, Rossetto, & Rebelo, 2010; Silveira, Cezar, & Santos, 2013; Strobino & Teixeira, 2014; Tena, 2013).

De hecho, cuando el nivel de conflicto, entre el trabajo y la familia es alto, el bienestar y la salud física y mental de los teletrabajadores son menores, y deja huella a índices de depresión, ansiedad, y estrés (Andrade & cols, 2018; Gómez, Perilla & Hermosa, 2015; Omar & cols, 2018;). Por otro lado, cuando los trabajadores reciben un mayor nivel de apoyo y satisfacción familiar, se percibe un nivel bajo de conflicto entre en trabajo y la familia (Abarca & cols, 2016; Jijena, & Jijena, 2011; Jijena, & Jijena, 2012; Jijena, & Jijena, 2013a). La sensación de autoeficacia parental se halla en conexión positiva con el equilibrio trabajo-familia, debido a

ideologías culturales y la propia sensación de los trabajadores sobre ellos mismos (Ortega & cols, 2013; Jiménez, Concha & Zúñiga, 2012; Riquelme & cols, 2012).

1.3. Teletrabajo y Satisfacción Laboral.

En el territorio profesional, si existen relaciones adecuadas entre las circunstancias laborales que inciden de primera mano en el bienestar personal de los asalariados y de sus grupos de trabajo y determinadas condiciones físicas y sociales propicias para las actividades laborales, los trabajadores sienten un alto respeto por las condiciones laborales y se sienten satisfechos con el trabajo que realizan y la empresa que representan (Vázquez, González, Pérez, 2003).

Pero la satisfacción es un hecho que afecta a diferentes áreas del ser humano. Schultz (1991) dijo que no solo se debe considerar el concepto de clima laboral, sino también aspectos relacionados con la vida personal, lo que resalta las preocupaciones de las personas.

Correspondiendo a los resultados de fenómenos más allá del ámbito laboral, estos fenómenos pueden estar relacionados con la situación personal, como sus condiciones socioeconómicas y demográficas, incluyendo su salud, condiciones emocionales y familiares, actividades recreativas, etc.

La satisfacción laboral se puede reducir a tres aspectos: satisfacción con la supervisión, el estilo de líderes superiores, como las políticas de la empresa que inciden directamente en el crecimiento del día a día de los trabajadores; satisfacción con el entorno natural que se orienta en la estructura, condiciones materiales y sociales, considerando los elementos básicos y necesarios de un trabajo de desarrollo efectivo; finalmente, a la satisfacción con los beneficios, lo que significa que a la organización se le paga por mi trabajo, incluyendo temas relacionados con beneficios, capacitación, salario y otros campos (Meliá & Peiró, 1989).

Actualmente, entre los trabajadores remotos, la satisfacción laboral en puestos de mayor responsabilidad o aquellos que trabajan para lograr metas puede ser más difícil de lograr porque sus funciones y responsabilidades son cada vez más exigentes, en comparación con las tradicionales. El sistema de trabajo es el mismo, pero en ocasiones puede exceder la jornada laboral establecida. Habitualmente, a la hora de decidir qué hacer, la demanda laboral suele ser la primera opción, y las necesidades sociales y familiares pasan a ser el trasfondo, lo que incide en la calidad de vida de los trabajadores (Rodríguez, 1999).

Es difícil separar la conciliación familiar con la satisfacción laboral, ambos van juntos, en una mesa tienes las herramientas TIC ejerciendo tu teletrabajo y en el otro lado del salón está la familia solicitando la atención de los padres, principalmente si son niños de corta edad

pequeña. Algunos estudios demuestran que las mujeres tienen menos eficacia a la hora de utilizar las herramientas TIC que los hombres, lo que provoca más tensión en el desempeño del teletrabajo, más desconexiones y menos eficacia laboral, y todo eso nos resume a una baja satisfacción laboral comparando con los hombres. De acuerdo con los autores Canivet & cols, (2010), el agotamiento laboral es más alto en las mujeres que los hombres. Hicieron un estudio con un cuestionario de 2726 hombres y la participación de 2735 mujeres, entre la edad de 45 y 64 años profesionalmente activos en Malmö, Suecia, donde el 16% de las mujeres estaban agotadas comparando con un 8% del hombre, debido a tensión laboral y escaso apoyo laboral. Por tanto, la perspectiva del género juega un papel muy importante en la desigualdad tanto de la satisfacción laboral como conciliación familiar.

Besarez, Jiménez & Riquelme, (2014), dicen que cuando en el ámbito de trabajo existen políticas y/o programas sobre conciliación trabajo familia, se percibe por los colaboradores mayor apoyo organizacional y satisfacción laboral. Según Agudo (2014), el grado de satisfacción laboral conseguido en un estudio, indica que los trabajadores remotos tienden a tener mayor satisfacción laboral, lo cual es consistente sobre un estudio de teletrabajadores, titulado "El teletrabajo en las organizaciones: Análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas" hecho por Moreno (2014), donde la conclusión es que "la mayoría de los trabajadores remotos encima de estar motivados, aseguran estar satisfechos de poder trabajar de forma remota, compartir la vida con mi familia, ahorrar viajes y organizar mejor sus horarios".

Visto que hemos encontrado varias respuestas diferentes sobre la satisfacción laboral de los teletrabajadores en base a los estudios realizados por los distintos autores, podemos concluir que la satisfacción laboral depende de varios factores, empezando por el ambiente habitual donde el agente vive, las condiciones familiares (si tienes hijos pequeños, dependientes u otros familiares que necesitan de atención), el apoyo organizacional percibido, la disposición del teletrabajador de alcanzar metas laborales y también ayuda de los compañeros aunque no compartan un mismo lugar físico.

Después de la revisión de los estudios mencionados en el marco teórico, en este estudio se pretende comprobar si hay diferencias entre hombres y mujeres en el nivel de cargas familiares y laborales, y si hay diferencias en la satisfacción entre los teletrabajadores que tienen personas a su cargo y las que no, los que perciben más apoyo organizacional y los que consiguen un nivel más alto de conciliación laboral y familiar.

2. Metodología

2.1. Muestra

Para esta investigación, han participado 62 teletrabajadores, de una empresa de Tenerife de los cuales el 41,9% es hombre y 56,5% mujer. La mayoría de la población seleccionada (43.5%) tenían una edad comprendida entre 26 a 35 años, seguida de un 35,5% que tenían entre 36 a 45 años, y el 14,5% que estaban entre los mayores de 4 años. Los solteros son los que ocupan un porcentaje mayor con 43,5% de participación, los casados a continuación con el 33,9%, unión libre 12,9% y el último el divorciado con un 9,7%. El 62.9% de los participantes tiene hijos; la mayoría de ellos (42,1%) tiene un hijo, 36.8% dos hijos y el 21.1% tiene 3 hijos.

Los 62 trabajadores viven acompañados, con cónyuges, con compañeros de piso o con alguna persona a su cargo. El 38,7% constituye una familia nuclear biparental, el 14,5% son familiares monoparentales y el 17,7% son parejas sin hijos. Los demás teletrabajadores que ocupan un 29,1% de la tabla, la mayoría (19,3%) vive con compañeros de piso, o solo con sus padres y el 7% vive con hermanos, nietas, o con pareja y animales.

A nivel de educación, más de la mitad (52%) tienen estudios universitarios, 29% estudió el Bachillerato y los restantes 19% tienen algún tipo de formación profesional. En relación con el tiempo que cada teletrabajador lleva en la empresa, el 32,3% que es la mayoría, lleva de 1 a 3 años, el 27,4% ha trabajado de 3 a 5 años, 24,2% ha estado trabajando de 5 a 7 años, 9,7% corresponde a los más antiguos en la empresa con más de 7 años y, por último, el menor porcentaje (6,5%) son los más recientes, llevan menos de un año trabajando con esta empresa. Por otra parte, el 46,8% de la muestra, lleva trabajando en el mismo puesto de 1 a 3 años, sumando los que llevan menos de 1 año en el mismo puesto con un 22,6%, 17,7% de 3 a 5 años y los participantes que más llevan trabajando en el mismo puesto (más de 5 años) corresponde a 12,9%.

En cuanto a los cargos ocupados, se ha logrado la participación de varios departamentos, donde la mayoría de los encuestados son del Departamento de Técnicos Informáticos con un 51,9% (45,2% son agentes y 6,7% corresponde a sus responsables). El otro departamento donde también se ha tenido una buena participación, fue el Departamento de Calidad, con un 33,4% (23,3% son agentes y 9,9% son gestores) y, por último, el Departamento de Formadores y de Quejas con 14,7%.

Se entiende que esta empresa lleva poco tiempo teletrabajando, casi todo los encuestados (98,4%) llevan teletrabajando menos de 1 año, (80,6% de 6 meses a 1 año y, 17,7% con menos de 6 meses) y, solo el 1,6% de participantes ha teletrabajado de 1 a 3 años. La mayoría (82,3%) ha sido por motivos de estado de alarma por la pandemia del Covid-19, el 12,9% por Conciliación Familiar y, por último, el 4,9% por una nueva forma de trabajo y otros motivos no mencionados.

Aunque trabajar desde casa no fue una decisión de los trabajadores, al 91,9% les gustaría seguir teletrabajando en el futuro, contra un 4,85% que no le gustaría teletrabajar después de esta experiencia y el 3,2% que tal vez. La mayoría de los teletrabajadores les gustaría teletrabajar, pero no todos los días, solo el 43,5% quiere teletrabajar siempre, 38,7% algunos días a la semana, 4,8% semana si semana no, 8,1% mes si mes no, 3,2% pocas veces al mes y, por último, el 1,6 dijo nunca.

2.2. Instrumentos.

Para la recogida de la información, se elaboró una encuesta en línea de 3 apartados, que se presenta a continuación.

En el primer apartado se recogen los datos Sociodemográficos. Se midieron los datos personales con 7 preguntas (sexo, edad, estado civil, se tiene hijos o no, con quien vive y el nivel de escolaridad) y los datos a nivel de la empresa también con 7 preguntas: tiempo que lleva trabajando en la empresa, tiempo que lleva trabajando en el mismo puesto, el cargo que desempeña, el tiempo que lleva teletrabajando, el motivo por el cual teletrabaja, si volvería a teletrabajar después de esta experiencia y, por último, cuando le gustaría teletrabajar.

En el segundo apartado, se usó la versión renovada del cuestionario de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró (1989) S10/12, con 12 preguntas indicando el grado de satisfacción o insatisfacción con lo que se afirma en cada una de las frases, si el sujeto está muy insatisfecho debe marcar 1, si está muy satisfecho debe marcar 7. Para las demás respuestas, los encuestados tenían que utilizar los valores intermedios, recordándoles que deben evitar en la medida de lo posible marcar el 4, indiferente, por su escaso valor informativo. Las 12 preguntas, brindan la oportunidad de evaluar cuatro partes, la satisfacción con los objetivos y metas alcanzadas, la satisfacción con su entorno físico, la satisfacción con la relación, la supervisión y el apoyo que recibe de sus respectivos jefes y, por último, la satisfacción con la forma en que la empresa actúa laboralmente.

El cuestionario S10/12 de Meliá y Peiró que se utilizó ha obtenido una fiabilidad bastante buena, con una puntuación de 0,892 de Alfa de Cronbach.

Y, por último, en el tercer apartado, se presentó a los participantes una lista de 27 preguntas, obtenida de las Tesis de Grado de Magíster de Soto Jara (2019), que permiten evaluar 4 factores: Percepción del Trabajo (mide el apoyo organizacional percibido), Conciliación de la Carga Laboral (mide la carga de trabajo y la libertad a la hora de gestionar tareas laborales), Uso del Tiempo (calcula el tiempo dedicado al trabajo, familia y personal y la Conciliación Familiar (que mide si el la vida laboral, afecta o no la vida familiar) con escala de tipo Likert, desde 1 a 5.

El estudio de la fiabilidad de la escala demuestra a través de la prueba de Alfa de Cronbach, que esos 4 factores gozan de una validez aceptable. Al calcular la fiabilidad del factor Percepción del Trabajo con todos sus ítems (10 ítems), se obtuvo una fiabilidad de 0,737 pero se percató que suprimiendo el Ítem 8 (PT8) la fiabilidad se aumentaba hasta 0,836. El factor Conciliación de la Carga Laboral se obtuvo una Alfa de Cronbach de 0,850, la más elevada de entre los 4 factores.

En el factor Uso del Tiempo, se hizo lo mismo que en el primero factor, la fiabilidad con todos los ítems era de 0,740, pero al suprimir el ítem 1 (UT1), la fiabilidad se elevó hasta 0,820 y, por último, el factor Conciliación Familiar con una fiabilidad= ,735. Finalmente, se pudo contemplar que todos los factores presentan una fiabilidad elevada, con un resultado superior a 0,8 a excepción del último factor con 0,735.

2.3. Procedimiento.

Antes de diseñar la encuesta, se contactó con 62 teletrabajadores de la empresa personalmente y por chat, explicándoles el objetivo de este TFM, el beneficio de sus participaciones y, recordándoles que la participación es anónima y que los datos obtenidos serían usados solamente para este fin.

Se usó la plataforma de formularios de Google para hacer los cuestionarios donde se les ha facilitado el enlace desde chat, email o incluso WhatsApp para completar el formulario.

Los 62 participantes contestaron las encuestas en un periodo de 2 semanas, el primero el día fue le día 04/12 y el último el día 17 del mismo mes. Los participantes, tardaban aproximadamente 5 minutos en completar el cuestionario.

3. Resultados.

Para interpretar los resultados, se ha elaborado un estudio estadístico de datos con el programa SPSS Statistics para Windows. Primero se han introducido en el SPSS todos los datos obtenidos de los 62 encuestados y se han invertido las puntuaciones de las preguntas 22, 23, 26 y 27 del cuestionario 3 (Anexo 1), porque estaban escritas de manera negativa.

A continuación, se ha calculado el Alfa de Cronbach para averiguar si las escalas utilizadas eran fiables (donde se pudo comprobar que la fiabilidad es alta). Se usó la opción de “Escala si se elimina elemento” para ver si entre las preguntas había alguna que no tenía mucha relación con las otras. Después de eliminar algunas preguntas (y aquí puedes poner el ejemplo de la variable percepción del tiempo y uso del tiempo que mencionas antes), se puede ver que la fiabilidad ha aumentado.

Dado que la fiabilidad ha sido alta para todas las escalas, se crearon las variables correspondientes, obteniendo una puntuación media en cada una de ellas para cada participante. Se puede ver en la Tabla 2 las medias y desviaciones típicas de todas las variables. Hay que tener en cuenta que las puntuaciones de las últimas 4 variables iban desde el valor 1 hasta el 5, en cambio la variable satisfacción se midió con una escala de 1 a 7. Aunque todas las variables superan el punto medio de la escala (superior a 3) el Uso del Tiempo (UT) es la variable con la media más baja.

A continuación, se calculó la media y desviación típica de con las variables creadas: Satisfacción, Percepción del Trabajo (PT), Conciliación de la Carga Laboral (CL), Uso de tiempo (UT), y de la Conciliación familiar (CF).

Tabla 2.
Medias, Desviación Típica y la Fiabilidad de las Variables

Variabes	Medias	Desviación Típica	Fiabilidad
Satisfacción	5,04	,969	,892
Percepción del Trabajo, 10 o 9 ítem	3,70 / 3,8598	,516 / ,61590	,737 / ,836
Conciliación de la Carga Laboral	3,58	,715	,850
Uso de tiempo, 5 o 4 ítem	3,41 / 3,4839	,787 / ,87763	,740 / ,820
Conciliación familiar	3,63	,735	,735

Para llevar a cabo el primer objetivo, esto es, comprobar si hubo diferencias entre hombres y mujeres en el nivel de cargas familiares y laborales y si eso influye en su satisfacción laboral, se llevaron a cabo los siguientes análisis:

- La tabla cruzada entre la variable “con quien vive” y la variable “sexo” (Tabla 3).
- La Prueba T para muestras independientes de las preguntas 5 y 6 del factor 4 (conciliación familiar) en función de sexo (Tabla 4). Se eligió comprobar qué pasa justo con estas dos preguntas porque recogen directamente la dificultad de llevar a cabo tareas familiares o conciliar con la familia: “Me resulta difícil atender mis obligaciones domésticas (por ejemplo: cocina, limpieza, arreglo de algún desperfecto) porque estoy constantemente pensando en mi trabajo” y “Mi familia se queja de que no le presto la debida atención”. Estos dos ítems justo fueron de los que se invirtieron, así que la puntuación alta en realidad indicará menos dificultad para hacer las tareas o menos quejas familiares.
- La media y la desviación típica de todas las variables en función sexo (Tabla 5).
- La Prueba T para muestras independientes de las cinco variables dependientes en función de sexo, (Tablas 5 y 6).

En la Tabla 3 se observa que hay más mujeres viviendo solas con los hijos (20%) que hombres (7,7%), y, por el contrario, a la hora de compartir piso los hombres tienen un porcentaje muy alto comparando con las mujeres, un 34,6% frente al 5,7%, pero, los datos son casi igualitarios entre ellos, cuando se atiende a los que viven con pareja e hijos.

Tabla 3.
 Tabla cruzada de con quien vive en función de sexo

		Tabla cruzada Con_quien_vive2*Sexo			
		Sexo_num		Total	
		Hombre	Mujer		
Con_quien_vive2	Piso/Vivienda compartido	Recuento	9	2	11
		% dentro de Sexo_num	34,6%	5,7%	18,0%
	Sólo con pareja/cónyuge	Recuento	4	8	12
		% dentro de Sexo_num	15,4%	22,9%	19,7%
	Sólo con hijos	Recuento	2	7	9
		% dentro de Sexo_num	7,7%	20,0%	14,8%
	Con pareja e hijos	Recuento	10	13	23
		% dentro de Sexo_num	38,5%	37,1%	37,7%
	Sólo con Padres	Recuento	0	2	2
		% dentro de Sexo_num	0,0%	5,7%	3,3%
	Con pareja y nieta	Recuento	1	0	1
		% dentro de Sexo_num	3,8%	0,0%	1,6%
	Con hijo, cónyuge y padres	Recuento	0	1	1
		% dentro de Sexo_num	0,0%	2,9%	1,6%
	Pareja y hermano	Recuento	0	2	2
		% dentro de Sexo_num	0,0%	5,7%	3,3%
	Total	Recuento	26	35	61
		% dentro de Sexo_num	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla 4 podemos ver los resultados del T-Test para las dos preguntas de Conciliación familiar antes señaladas. Aunque el nivel de significación para la pregunta “Me resulta difícil atender mis obligaciones domésticas (por ejemplo: cocina, limpieza, arreglo de algún desperfecto) porque estoy constantemente pensando en mi trabajo” está en límite (.06) podemos decir que las medias en ambas preguntas son diferentes entre hombres y mujeres, siendo los hombres los que más bajo puntúan. Al estar estos ítems invertidos, eso significa que para las mujeres es más fácil atender a sus obligaciones domésticas o prestar la atención esperada por su familia.

Tabla 4.
Prueba T de pregunta 5 y 6 del factor 4 en función de sexo

Prueba de muestras independientes										
		Prueba de Levene de igualdad de varianzas			prueba t para la igualdad de medias					
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
CF5_re c	Se asumen varianzas iguales	3,962	0,051	-1,949	59	0,056	-0,540	0,277	-1,093	0,014
	No se asumen varianzas iguales			-1,888	46,832	0,065	-0,540	0,286	-1,115	0,036
CF6_re c	Se asumen varianzas iguales	7,323	0,009	-2,610	59	0,011	-0,818	0,313	-1,444	-0,191
	No se asumen varianzas iguales			-2,483	42,703	0,017	-0,818	0,329	-1,482	-0,153

De hecho, en la Tabla 5, podemos ver como las mujeres puntúan más alto que los hombres en todas las variables dependientes.

Tabla 5.
Media y desviación típica de todas las variables en función sexo

Estadísticas de grupo					
Sexo_num		N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
satisfacción	Hombre	26	4,7660	0,96495	0,18924
	Mujer	35	5,2810	0,92290	0,15600
Percep_trab	Hombre	26	3,7778	0,57521	0,11281
	Mujer	35	3,9452	0,63474	0,10729
CL	Hombre	26	3,3654	0,76597	0,15022
	Mujer	35	3,7619	0,63694	0,10766
UT	Hombre	26	3,2500	0,80312	0,15750
	Mujer	35	3,6714	0,90702	0,15331
CF	Hombre	26	3,3910	0,82992	0,16276
	Mujer	35	3,8286	0,52313	0,08843

La prueba T muestra, como puede verse en la tabla 6 y en la Figura 1, que esas diferencias son claramente significativas para Satisfacción, Conciliación laboral y Conciliación familiar, mostrando además una tendencia a la diferencia en el Uso del tiempo. Las medias en todos los casos son superiores para las mujeres, en contra de lo esperado por los estudios previos.

Tabla 6.
Prueba T de las variables dependientes en función de sexo

Prueba de muestras independientes										
Prueba de Levene de igualdad de varianzas				Prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior	
Satisfacción	Se asumen varianzas iguales	0,023	0,881	-	59	0,039	-0,51493	0,24362	-	-
	No se asumen varianzas iguales			-	52,646	0,041	-0,51493	0,24525	-	-
Percp_trab	Se asumen varianzas iguales	1,790	0,186	-	59	0,293	-0,16746	0,15799	-	0,14868
	No se asumen varianzas iguales			-	56,619	0,287	-0,16746	0,15568	-	0,14433
CL	Se asumen varianzas iguales	1,559	0,217	-	59	0,031	-0,39652	0,17982	-	-
	No se asumen varianzas iguales			-	47,973	0,037	-0,39652	0,18482	-	-
UT	Se asumen varianzas iguales	1,036	0,313	-	59	0,065	-0,42143	0,22383	-	0,02646
	No se asumen varianzas iguales			-	57,116	0,060	-0,42143	0,21980	-	0,01870
CF	Se asumen varianzas iguales	4,948	0,030	-	59	0,014	-0,43755	0,17359	-	-
	No se asumen varianzas iguales			-	39,412	0,023	-0,43755	0,18523	-	-

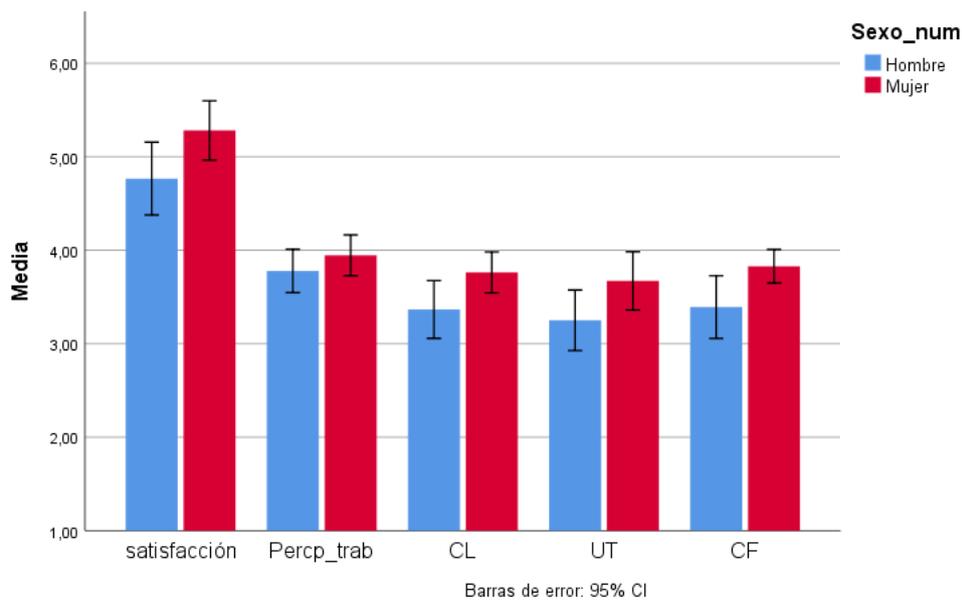


Figura 1. Media de todas las variables en función sexo

Para llevar a cabo el segundo objetivo, esto es, investigar si hay diferencias en la satisfacción entre los teletrabajadores que tienen personas a su cargo y las que no, los que perciben más apoyo organizacional y los que consiguen un nivel más alto de conciliación laboral y familiar, se realizaron los siguientes análisis:

- La Prueba T para muestras independientes de la variable Satisfacción en Función de Hijos (Tabla 7)
- Medias y Desviación Típica de las variables dependientes en función de tener hijos o no (Tabla 8).
- Prueba T para las variables dependientes en función de los Hijos (Tabla 9).
- La correlación de Pearson entre las variables dependientes (Tabla 10).

Como puede verse en la Tabla 7, no hay diferencia en la satisfacción entre las personas que tienen personas a su cargo y las que no, los resultados no son significativos.

Tabla 7.
T-TEST de Satisfacción en Función de tener hijos o no

Prueba de muestras independientes										
		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
Satisfacción	Se asumen varianzas iguales	1,325	0,254	-0,771	60	0,443	-0,197	0,256	-0,709	0,314
	No se asumen varianzas iguales			-0,800	51,576	0,427	-0,197	0,246	-0,692	0,297

En la tabla 8 podemos ver la media de las variables dependientes en función de tener hijos o no. Destaca que los trabajadores con hijos están más satisfechos que los sin hijos, y perciben más el apoyo organizacional (percepción de trabajo) y concilian mejor la carga laboral comparando con los sin hijos. En cambio, los que no tienen hijos, tienen un mejor uso de tiempo que los que tienen hijos. Se ha hecho la Prueba T de las variables dependientes en función de tener hijos o no, para ver si las diferencias son significativas o no, y dado el caso, se concluye que no son significativas las diferencias.

Tabla 8.
Media y Desviación Típica de las Variables dependientes en Función de Hijos

Estadísticas de grupo					
	Hijos_0_1	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Satisfacción	Sin hijos	23	4,92	0,886	0,185
	Con hijos	39	5,12	1,019	0,163
Percepción de Trabajo	Sin hijos	23	3,73	0,630	0,131
	Con hijos	39	3,93	0,603	0,097
Carga Laboral	Sin hijos	23	3,58	0,747	0,156
	Con hijos	39	3,59	0,705	0,113
Uso de Tiempo	Sin hijos	23	3,67	0,628	0,131
	Con hijos	39	3,37	0,987	0,158
Conciliación Familiar	Sin hijos	23	3,63	0,647	0,135
	Con hijos	39	3,63	0,736	0,118

Por último, en la tabla 9 de correlaciones entre las variables dependientes se observa que todas las correlaciones son positivas, y significativas, aunque el uso del tiempo es el más bajo: los encuestados más satisfechos puntúan más alto en todos los factores de conciliación, o sea, que los trabajadores que perciben más conciliación de la carga laboral y familiar, usan mejor el tiempo y perciben mejor el trabajo, están más satisfechos. Así que no se encuentra que directamente la carga familiar es lo que marca la diferencia sino la percepción que tiene el trabajador de que puede conciliar.

Tabla 9.
Correlaciones entre las variables dependientes

		Correlaciones			
n=62		Percp_Trab	CL	UT	CF
Satisfacción	Correlación de Pearson	,658**	,642**	,291*	,490**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,022	0,000
Percepción de Trabajo	Correlación de Pearson		,643**	,269*	,589**
	Sig. (bilateral)		0,000	0,035	0,000
Conciliación de la Carga Laboral	Correlación de Pearson			,332**	,622**
	Sig. (bilateral)			0,008	0,000
Uso de Tiempo	Correlación de Pearson				0,432
	Sig. (bilateral)				0,000

Nota 1. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota 1. *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

4. Discusión y Conclusión.

El propósito general de esta investigación es explorar la relación entre el teletrabajo, la conciliación familiar y la satisfacción laboral. Concretamente averiguar si el papel del género y el tener o no a alguien a cargo, influencia en esas relaciones, es decir, si la conciliación familiar tanto como la satisfacción laboral en el teletrabajo es igual para un hombre que para una mujer y, para los que tienen o no personas a sus cargos.

Los resultados obtenidos permiten extraer una serie de conclusiones relevantes que mencionaremos a continuación. En cuanto al primer objetivo, comprobar si hubo diferencias entre hombres y mujeres en el nivel de cargas familiares y laborales y si eso influye en su satisfacción laboral, los resultados indican que hay mayor número de mujeres que viven solas con sus hijos (20%) comparando con el (7,7%) de hombres y, aun así, para las mujeres ha resultado más sencillo realizar sus cargas domésticas o estar presente en lo que la familia lo necesite, es decir, dar el cuidado que se espera de ella. Los resultados apuntan, por tanto, a una mejor conciliación de las mujeres y una mayor satisfacción, aun sabiendo que tienen más tareas domésticas.

Estos resultados difieren de los obtenidos en otras investigaciones. Canivet & cols, (2010) encuentran que la perspectiva del género influye en la desigualdad de la satisfacción laboral y

en la conciliación familiar, debido al agotamiento laboral más alto en las mujeres. En la misma línea López, Nagham, Ngwessitcheu, Pérez & Vázquez (2014), demuestran que el teletrabajo no es tan perfecto como se intentan hacer ver a la hora de conciliar la vida familiar y laboral y, que trabajar desde casa sería menos agradable para una mujer que para un hombre. Los resultados obtenidos en nuestro estudio, sin embargo, apuntan a una mejor conciliación por parte de las mujeres y una mayor satisfacción, aun teniendo más carga familiar. Es posible que esto se deba a que en la empresa analizada en este TFM se ha visto que el teletrabajo ha resultado ser una modalidad positiva para las mujeres, porque les brindan la oportunidad de coordinar esas dos vidas, la familiar y la laboral.

Otra posible explicación podría ser un mejor uso del tiempo por parte de las mujeres. Este resultado va en consonancia con los obtenidos en otras investigaciones (Agudo, 2014; Besarez, Jiménez & Riquelme, 2014), que indican una mayor motivación de los trabajadores remotos, una mayor satisfacción y la ventaja de compartir la vida con la familia, ahorrar viajes y organizar mejor sus horarios.

Nuestro segundo objetivo fue investigar si hay diferencias en la satisfacción entre los teletrabajadores que tienen personas a su cargo y las que no, los que perciben más apoyo organizacional y los que consiguen un nivel más alto de conciliación laboral y familiar. Los resultados obtenidos indican que los teletrabajadores con hijos están más satisfechos que los teletrabajadores que no tienen hijos, perciben mejor el apoyo organizacional y, además, coordinan mejor la carga laboral, aunque la diferencia no es muy grande. Los que no tienen hijos, tienen un mejor uso del tiempo que los que tienen hijos.

En general, los resultados muestran que los encuestados más satisfechos puntúan más alto en todos los factores de conciliación, o sea, que los trabajadores que perciben más conciliación de la carga laboral y familiar, usan mejor el tiempo y perciben mejor el trabajo, están más satisfechos. Así que no se encuentra que directamente la carga familiar sea la que marca la diferencia sino la percepción que tiene el trabajador de que puede conciliar.

Por último, cabe destacar que, de todas las personas encuestadas, al 91,9 % les gustaría seguir teletrabajando, ya nos decían (Duque & Abreo 2017; García, 2017; Manosalva, 2016), que trabajar desde casa tendría varias ventajas tanto para los teletrabajadores como para las empresas. Estos resultados también van en la línea de los obtenidos por otros autores como (Agudo, 2014); Moreno, 2014), quienes apuntan a una mayor satisfacción laboral, familiar y personal entre aquellas personas que teletrabajan desde casa.

A pesar de las limitaciones de este TFM, los resultados inesperados (o contradictorios) encontrados en este TFM indican que las diferencias de género en el terreno de la conciliación laboral y familiar requiere despejar algunas incógnitas para poder conocer las variables que median en esta relación.

Desde un punto de vista aplicado, los resultados obtenidos en este trabajo podrán ser de utilidad, para demostrar la importancia de la percepción del trabajador/a, por encima de su carga laboral o familiar. Si una empresa da una atención adecuada a un trabajador y un gran apoyo percibido, la carga laboral no afectará demasiado en la satisfacción del teletrabajador, incluso, hay muchos trabajadores que cambien a una empresa con un salario menor comparando al anterior, porque reciben un apoyo inigualable de sus compañeros, o de sus líderes, porque les motivan, saben explicar la tarea que los teletrabajadores tienen que hacer y cuenta con ellos para el desarrollo de cualquier proyecto.

Para finalizar, quería adicionar que las evoluciones del TIC no han sido importantes únicamente para los teletrabajadores, sino que, incluso para la ejecución de esta tesis. Sin las TIC, sería imposible llegar a los teletrabajadores y recoger los resultados obtenidos. Creo que es importante resaltar que aun que llevamos más o menos un año y medio escuchando a diario y por varios medios la palabra teletrabajo, hace falta muchos más estudios sobre el tema hoy en día para saber exactamente como concilian sus vidas, los teletrabajadores.

Aunque en este TFM se pudo ver que a la mayoría de los teletrabajadores les gustaría seguir teletrabajando y que las mujeres concilian mejor, cabe recordar que nuestra muestra es algo limitado de apenas 62 personas, y estamos lejos de alcanzar un resultado significativo.

En nuestra sociedad, se nota que aún queda un largo camino por delante para que haya una conciliación familiar, personal y satisfacción laboral más convincente, algo de verdad, sin la posibilidad de ser discriminada por el simple efecto de ser mujer o hombre, el tipo de familia que cada uno tiene o de las personas que los teletrabajadores tienen a sus cargos.

Recordamos que nuestro resultado hablaba de que la mujer tenía más cargas laborales comparando con los hombres, y eso nos hace pensar que aun que este tema debería ser un tema del pasado, hoy en día sigue siendo un impedimento para varios tipos de desarrollo. Ya debería ser el momento de la igualdad de género en todos los aspectos, principalmente en la hora de las tareas domésticas, es de suma importancia que todos (la familia, la sociedad, la educación, los gobiernos) tengamos la conciencia de que es necesario implementar esta igualdad para una mejor satisfacción tanto en la vida familiar como laboral de cualquier

individuo. Es un derecho que los teletrabajadores puedan tener medios suficientes que les facilite la conciliación de ambas vidas, y es algo en lo que creo que, con el paso del tiempo en nuestra sociedad, se irá implementando cada vez más.

5. Referencias.

- Abarca, S., Letelier, A., Aravena, V., & Jiménez, A. E. (2016). Equilibrio trabajo familia, satisfacción laboral y apoyo familiar en docentes de escuelas básicas. *Psicología desde el Caribe*, 33(3), 285-298. doi: <https://www.redalyc.org/pdf/213/21349352005.pdf>
- Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, Bruselas, 16 de julio de (2002) AMET
- Aguilar, J. G., & López, N. (2016). Conciliación trabajo-familia: una comparación de las decisiones de empleo entre las mujeres de México y España. *CienciaUAT*, 11(1), 37-48. doi: 10.29059/cienciauat.v11i1.609
- Álvarez R., Adaneys, & Gómez B., Ingrid Carolina (2011). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento Psicológico*, 9(16),89-106. [fecha de Consulta 4 de noviembre de 2020]. ISSN: 1657-8961. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=801/80118612006>
- Andrade, A., de Oliveira, M., Knowles, M., Neto, B., & Hatfield, E. (2018). Relational models and work-family conflict: a study with samples from Brazil and the United States of America. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 167-176.
- Bell, Daniel. (1973). *The coming of post-industrial society, a venture in social forecasting*. (Book Review)." *American Journal of Sociology* 80.1 (1974): 230-41. Web.
- Berzosa, J., Santamaría, L., & Regodón, C. (2011). *La familia un concepto siempre moderno*. Obtenido de Centro regional de formación e investigación em servicios sociales: Beatriz Galindo.
- Besarez Silva, Francisco, Jiménez Figueroa, Andrés Eduardo, & Riquelme Orellana, Elizabeth. (2014). Apoyo organizacional hacia la familia, corresponsabilidad y satisfacción laboral según tipo de políticas organizacionales de equilibrio trabajo-familia. *Trabajo Y Sociedad: Indagaciones Sobre El Empleo, La Cultura Y Las Prácticas Políticas En Sociedades Segmentadas*, (23), Trabajo y sociedad: Indagaciones sobre el empleo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas, 2014, Issue 23.
- Boell, S. K., Campbell, J., Cecez-Kecmanovic, D., & Cheng, J. E. (2013). The transformative nature of telework: A review of the literature. Proceedings of the Nineteenth Americas Conference on Information Systems, Chicago, Illinois, August 15-17, 2013.
- Disponible en <http://hdl.handle.net/1885/154058>

Canivet, C., Östergren, P. O., Lindeberg, S. I., Choi, B., Karasek, R., Moghaddassi, M., & Isacson, S. O. (2010). Conflict between the work and family domains and exhaustion among vocationally active men and women. *Social science & medicine*, 70(8), 1237-1245.

Comunidad Valenciana. Decreto 82/2016, de 8 de julio, del consell, por el que se regula la prestación de servicios en régimen de teletrabajo del personal empleado público de la administración de la generalitat. (DOGV. 7828, 14 de julio de 2016)

De los trabajadores, e.s.t.a.t.u.t.o. (2015) del Estatuto de los Trabajadores (Artículo 13. Trabajo a distancia)

Disponible en <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/171774>

doi: <https://www.redalyc.org/pdf/105/10522923008.pdf>

Duque, A. P. G., & Villamizar, C. A. A. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. In *Fórum Empresarial* (Vol. 22, No. 2, pp. 5-30). Centro de Investigaciones Comerciales e Iniciativas Académicas.

Epdata. “La evolución del 'teletrabajo' en España, en gráficos” <<https://www.epdata.es/datos/teletrabajo-datos-graficos/517> > [Consulta: 26 de mayo de 2020]

Eurofound, I. L. O. (2017). Working anytime, anywhere: The effects on the world of work. Luxembourg, Geneva.

Gómez, V., Perilla, L. E., & Hermosa, A. M. (2015). Moderación de la relación entre tensión laboral y malestar de profesores universitarios: Papel del conflicto y la facilitación entre el trabajo y la familia. *Revista Colombiana de Psicología*, 185-201. doi: <https://doi.org/10.15446/rcp.v24n1.42081>

Greenworking (2012), Telework in major companies in France – how distance is transforming our ways of work, synthesis for the Minister for Industry, Energy, and the Digital Economy, Greenworking SAS, Paris.

<https://www.redalyc.org/pdf/4096/409633954004.pdf>

Instituto Nacional de Estadística. “El teletrabajo en España y la UE antes del COVID-19” <https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INECifrasINE_C&cid=1259952649680&p=1254735116567&pagename=ProductosYServicios%2FINECifrasINE_C%2FPYSDetalleCifrasINE> [Consulta: 26 de mayo de 2020]

- Jijena, R., & Jijena, C. (2011). El rol moderador de la flexibilidad del horario de trabajo en la relación del enriquecimiento trabajo familia y la satisfacción docente. *Horizontes Empresariales*, 10(2), 41-56. doi: web.a.ebscohost.com/ehost
- Jijena, R., & Jijena, C. (2012). Work-family enrichment and its organizational positive effect: an application on a faculty context. *Panorama Socioeconómico*, 68-79. doi: <https://www.redalyc.org/pdf/399/39926862001.pdf>
- Jijena, R., & Jijena, C. (2013). Conflicto trabajo-familia, flexibilidad de horarios y características demográficas de profesores universitarios en Bolivia. *Cuadernos latinoamericanos de Administración*, 9(16), 4353.
- Jiménez, A., Concha, C., & Zúñiga, R. (2012). Conflicto trabajo-familia, autoeficacia y estilos parentales percibidos en padres y madres de la ciudad de Talca, Chile. *Acta Colombiana de Psicología*, 15(1), 57-65.
- Manosalva, Y. (2016). Una oportunidad para la generación de competitividad en las empresas colombiana. 1-11. Disponible: <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/12157>.
- Martin, T. N., & Ottemann, R. (2016). Generational workforce demographic trends and total organizational rewards which might attract and retain different generational employees. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 16(2), 1160.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1988). *El cuestionario de satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez*. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1998). "Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12". *Psicología de la Seguridad*.
- Moreno, M. J. A. (2014). "El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas". *Cuadernos de Gestión de Información*, 4, 172-187.
- Nandhakumar, J., & Baskerville, R. (2006). Durability of online teamworking: patterns of trust. *Information Technology & People*.
- Nora, S., & Minc, A. (1978). *The computerization of society* (p. 116). Paris: French documentation.
- Olavarría, J., & Céspedes, C. (2002). Trabajo y Familia: ¿Conciliación? *Perspectivas de género*. Santiago, Cem, Sernam, Flacso.

- Omar, A., Salessi, S., Vaamonde, J. D., & Urteaga, F. (2018). Core selfevaluations and work-family enrichment: the mediating role of distributive justice perceptions. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 12(1), 45-58. doi: <http://www.scielo.org.co/pdf/psych/ v12n1/1900-2386-psych-12-01-45.pdf>
- Orellana, E. R., Habibe, A. R., & Figueroa, A. J. (2012). Equilibrio trabajo-familia, apoyo familiar, autoeficacia parental y funcionamiento familiar percibidos por funcionarios públicos de Chile. *Trabajo y sociedad*, 16(18), 203-215.
- Ortega, A., Rodríguez, D., & Jiménez, A. (2013). Equilibrio trabajo-familia: corresponsabilidad familiar y autoeficacia parental en trabajadores de una empresa chilena. *Diversitas*, 9(1), 55-64. doi: <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2013.0001.04>
- Randstad. “Solo el 22,3% de la población ocupada puede teletrabajar en nuestro país” <<https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/solo-el-223-de-la-poblacion-ocupadapuede-teletrabajar-en-nuestro-país/>> [Consulta: 26 de mayo de 2020]
- Rodríguez, D. (1999). “*Diagnostico Organizacional*”. Santiago, Chile. Editorial Universidad Católica de Chile.
- Román, P., Padrón, M., & Ramírez, T. (2012). Trabajo y familia: ¿cómo se articula esta frágil Relación. *Convergencia*, 19(60), 229-253.
- Schultz, D.P. (1991). *Psicología Industrial*. México. Editorial McGraw Hill.
- Servei d'ocupació de Catalunya (SOC) (2019). “El teletrabajo” Consultado el 26 de julio de 2019 desde 78
- Silva, A., Rossetto, C., & Rebelo, L. (2010). Fontes e conseqüências dos conflitos na relação trabalho-família de mulheres-gerentes. *Revista de Gestão dos Países de Língua portuguesa*, 9(4), 15-25. doi: www.redalyc.org/pdf/3885/38853912600
- Silveira, L., Cesar, M. R., & Santos, M. R. (2013). Possibilities for conciliating work with family needs. *Investigación y Educación en Enfermería*, 31(1), 78-85. doi: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105226364009.pdf>
- Soto Jara, T. (2019). “Evaluación y análisis cuantitativo del sistema de teletrabajo implementado en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial” (INAPI).

- Strobino, M., & Teixeira, R. (2014). Empreendedorismo feminino e o conflito trabalho-família: estudo de multicasos no setor de comércio de material de construção da cidade de Curitiba. *Revista de Administração*, 49(1), 59-76.
- Tena, O. (2013). Strategies to reconcile domestic and paid work duties in Mexican police women: a stepping stone to gender equality. *Acta Colombiana de Psicología*, 16(2), 81-91.
- Toffler, A. (1980). *La Tercera Ola*, Barcelona, Plaza & Janes. SA. Editores.
- trust” *Information Technology & People*, 2006.
- Vázquez, Martha, González, Debén, Pérez, Alberto. (2003). “Análisis de los ítems de la prueba de satisfacción laboral “Mi trabajo y yo”. *Revista cubana de psicología*, 20(3), 205-212.
- Vilhelmson, B., & Thulin, E. (2016). Who and where are the flexible workers? Exploring the current diffusion of telework in Sweden. *New Technology, Work and Employment*, 31(1), 77-96.
- Villada Arango, L. A. (2018). *Condiciones facilitadoras y obstaculizadoras para la adaptación al teletrabajo en docentes de una IES de Medellín* (Doctoral dissertation, Universidad EAFIT).

6. Anexo.

Encuesta sobre Teletrabajo, Conciliación Familiar y Satisfacción Laboral

Apreciado participante, la actual encuesta es para el Trabajo Fin de Máster en Desarrollo de Gestión de Recursos Humanos en la Universidades de La Laguna, con el objetivo de efectuar un estudio sobre las variables Teletrabajo, Conciliación familia y Satisfacción laboral. Les recordamos que las respuestas son anónimas y que el resultado final será utilizado únicamente para este fin y, por consiguiente, les suplicamos vuestras ayudas, respondiendo este cuestionario.

Instrucciones: Leer cuidadosamente todas las preguntas y después elegir con una X solamente una respuesta. No existe ni preguntas ciertas ni preguntas equivocadas, sino preguntas contestadas.

Cuestionario 1

1. ¿Con cuál sexo te identificas?
 - ❖ Hombre
 - ❖ Mujer
 - ❖ Otros
2. ¿Cuál es tu edad?
 - ❖ De 18 a 25 años
 - ❖ De 26 a 35 años
 - ❖ De 36 a 45 años
 - ❖ Más de 46 años
3. ¿Cuál es tu estado civil?
 - ❖ Soltero
 - ❖ Casado
 - ❖ Unión libre
 - ❖ Divorciado
 - ❖ Viudo
4. ¿Tienes hijos?
 - ❖ Si
 - ❖ No
5. ¿Cuántos hijos tienes?
 - ❖ 1 hijo
 - ❖ 2 hijos
 - ❖ 3 hijos
 - ❖ Más que 3 hijos
6. ¿Con quién vive?
 - ❖ Con hijos y cónyuges
 - ❖ Solo con hijos
 - ❖ Solo con cónyuges
 - ❖ Con compañeros de piso

- ❖ Con padres
 - ❖ Otros familiares
7. ¿Cuál es tu nivel de escolaridad?
- ❖ Bachillerato
 - ❖ Licenciatura
 - ❖ Máster
 - ❖ Doctorado
8. ¿Cuánto tiempo lleva trabajado con la empresa?
- ❖ Menos de 1 año
 - ❖ De 1 a 3 años
 - ❖ De 3 a 5 años
 - ❖ De 5 a 7 años
 - ❖ Más de 7 años
9. ¿Cuánto tiempo lleva trabajado en el mismo puesto?
- ❖ Menos de 1 año
 - ❖ De 1 a 3 años
 - ❖ De 3 a 5 años
 - ❖ Más que 5 años
10. ¿Cuál es su cargo que desempeña en la empresa?
- ❖ Service Desk
 - ❖ Team Leader
 - ❖ Trainer
 - ❖ Quality agent
 - ❖ Quality Manager
 - ❖ Incident Manager
 - ❖ Operation Manager
 - ❖ Tower Service Manager
11. ¿Cuánto tiempo lleva teletrabajando?
- ❖ Menos de 6 meses
 - ❖ De 6 meses a 1 años
 - ❖ De 1 a 3 año
 - ❖ De 3 a 5 años
 - ❖ Más que 5 años
12. ¿Cuál es el motivo por el que teletrabaja?
- ❖ Conciliar la vida laboral, con la personal y familiar
 - ❖ Nueva forma de trabajo
 - ❖ Estado de alarma por la pandemia del COVID-19
 - ❖ Otros (indicar cuál)
13. Después de esta experiencia, ¿usted volvería a teletrabajar en un futuro?
- ❖ Si
 - ❖ No
 - ❖ Tal vez
14. ¿Cuándo le gustaría teletrabajar?
- ❖ Siempre
 - ❖ Algunos días a la semana
 - ❖ Semana sí y otro no
 - ❖ Mes si y mes no

En seguida, encontraremos un segundo cuestionario para medir el grado de la satisfacción laboral, y la escala de las respuestas, empieza por “Muy insatisfecho” que le asignamos el número 1, hasta el máximo que es “Muy satisfecho” con el número 7 como podemos ver en la tabla siguiente. Después de leer atentamente todas las frases, marcaremos el número que mejor demuestre el grado de satisfacción que nos represente.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1	2	3	4	5	6	7

Cuestionario 2

Satisfacción laboral

N.º	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar							
2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo							
3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
4	La temperatura de su local de trabajo.							
5	Las relaciones personales con sus superiores							
6	La supervisión que ejercen sobre usted.							
7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
8	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea							
9	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.							
10	El apoyo que recibe de sus superiores.							
11	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
12	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales							

Cuestionario 3

Instrucciones: En continuidad les presentamos una lista de preguntas que nos ayudarán a evaluar la percepción del trabajo, conciliación de la carga laboral, uso del tiempo y por último la conciliación familiar. Las respuestas se encuentran en una escala de 1 a 5, desde nunca, a un máximo de siempre

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

Factor	Variable
Factor 1	Percepción del trabajo
Factor 2	Conciliación de la carga laboral
Factor 3	Uso de tiempo
Factor 4	Conciliación familiar

Cuestionario 3

Factor 1

N.º	Ítems	1	2	3	4	5
1	Siento que el trabajo es un espacio de auto realización personal, más allá de los ingresos que percibo					
2	Tengo la oportunidad de desarrollar mis propias habilidades en mi trabajo					
3	Generalmente cuento con una actitud de apoyo desde mis supervisores					
4	Generalmente cuento con una actitud de apoyo de mis compañeros de trabajo					
5	Cuando hablo de mi trabajo ante personas externas a él, les cuento con orgullo lo que hacemos allí					
6	Mi supervisor confía y me da la libertad de organizar mi modo de trabajo					
7	En general, estoy satisfecha/o en la organización en que trabajo					
8	Muy a menudo pienso en dejar mi trabajo					
9	Mi lugar de trabajo está libre de discriminación o acoso de cualquier tipo					
10	Tengo claridad de mi rol y de lo que se espera de mi trabajo					

Factor 2

N.º	Ítems	1	2	3	4	5
1	Las demandas de mi trabajo son adecuadas y no me sobrecarga					
2	Habitualmente, puedo priorizar mis actividades según importancia y urgencia					
3	Alcanzo a terminar mi trabajo dentro de las horas normales de la jornada laboral.					
4	Los objetivos y plazos que me fija mi jefe(a) para mi trabajo son razonables.					
5	Puedo organizar y hacer mi trabajo de la manera que me parece más adecuada.					
6	Logro gestionar mi tiempo para cubrir todas mis responsabilidades					

Factor 3

N.º	Ítems	1	2	3	4	5
1	Considero que el tiempo que le dedico al trabajo remunerado es adecuado					
2	Considero que el tiempo que le dedico al trabajo doméstico es adecuado					
3	Considero que el tiempo libre del que dispongo es adecuado					
4	Siento que dedico el tiempo adecuado a mi familia					
5	Dispongo del tiempo adecuado para satisfacer mis necesidades básicas como comer, dormir y aseo personal.					

Factor 4

N.º	Ítems	1	2	3	4	5
1	En general estoy irritable en casa porque mi trabajo es muy agotador					
2	Siento que últimamente estoy muy estresado/cansado de mi trabajo					
3	En general, me he sentido satisfecho con mi vida cotidiana					
4	En mi hogar, se aprovechan y disfrutan los espacios que tenemos para compartir					
5	Me resulta difícil atender mis obligaciones domésticas (por ejemplo: cocina, limpieza, arreglo de algún desperfecto) porque estoy constantemente pensando en mi trabajo.					
6	Mi familia se queja de que no le presto la debida atención.					

Queremos agradecerles por vuestros tiempos dedicados a esta encuesta