

**LA ORGANIZACIÓN VIRTUAL: IMPLICACIONES PSICOSOCIALES DEL TRABAJO CON  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

**Trabajo de Tercer Ciclo**

Teletrabajo: un acercamiento al concepto mediante la síntesis de algunos trabajos de investigación relacionados con el tema

Carmen **ARÁNEGA PARDO**

Tercer Ciclo

Departamento de Psicología Social y de las Organizaciones

## **TELETRABAJO: UN ACERCAMIENTO AL CONCEPTO MEDIANTE LA SÍNTESIS DE ALGUNOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN RELACIONADOS CON EL TEMA**

Carmen Aránega Pardo

Universidad Nacional de Educación a Distancia

### **Introducción**

Este trabajo comienza con la síntesis de cinco artículos de revista que se publicaron entre el 2001 y el 2003. Todos ellos se centran en el estudio del *teletrabajo* desde el punto de vista de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. La síntesis nos ha proporcionado el acercamiento a la definición del término, a las características propias que debe tener un *teletrabajador*, los supuestos beneficios del *teletrabajo* y el panorama del *teletrabajo* en Europa. Una vez realizada la síntesis, hemos propuesto un modelo, derivado del planteamiento de nuestras hipótesis de trabajo, y que se centra en el concepto de la *flexibilidad* en la planificación de las tareas y su relación con la consecución de los objetivos planteados por la organización. Para trabajar sobre nuestro modelo, hemos realizado una pequeña recogida de datos que hemos incluido en la base de datos construida al efecto. Con los ciento veintisiete casos finales, hemos realizado el análisis de datos con el fin de contrastar nuestras hipótesis de trabajo.

Palabras clave: teletrabajo, psicología del trabajo y de las organizaciones, teletrabajador, lugar de trabajo, flexibilidad, satisfacción en el trabajo, TICs.

### **Abstract**

With this work we are about to do a synthesis of five review articles which were published between 2001 and 2003. All of them will focus on studying *telework* from the point of view of the Work and Organizational Psychology. These summarize will provide a brief approximation to term definition, to *teleworker* personal characteristics, to *telework* benefits and its prospect in Europe. After summary, we have proposed a model. It is about tasks *flexibility* concept and its relation with the achievement of objectives propose by the organization. Working with this model, we made a little data collection in which we have included on data base constructed with this purpose. With the one hundred and twenty seven final cases, we have carried out our data analysis to contrast with our work hypothesis.

Keywords: telework, Work and Organizational Psychology, Europe, teleworker, workplace, work adjustment, ICTs.

## Síntesis de lecturas recomendadas

### ***Factors contributing to virtual work adjustment (2001)***

S. Raghuram, R. Garud, B. Weisenfeld & V. Gupta

(Universidad Fordham; Universidad de Nueva York)

Este artículo analiza los factores asociados a una buena adaptación de los empleados al *trabajo virtual*. Según nos enumeran los autores en la introducción del artículo, los indicadores de una buena adaptación de cualquier trabajador a su puesto de trabajo son la efectividad en la ejecución, la satisfacción con su forma de trabajar y la efectividad equilibrada entre las demandas del trabajo y las del no-trabajo. En el *teletrabajo*, sin embargo, el ajuste a las demandas del medio se hará teniendo en cuenta factores estructurales, factores relacionales y factores individuales. Dentro de los factores estructurales, estaría incluida la *independencia del trabajo* y la *claridad en la evaluación de los criterios*. La independencia en el trabajo debe entenderse como sinónimo a *autonomía en el trabajo*. Bajo esta perspectiva, los autores plantean la primera de las hipótesis de la investigación. Esta H1 relaciona positivamente la capacidad de autonomía o independencia en el trabajo con el óptimo ajuste del *teletrabajador*. En cuanto al segundo de los factores estructurales, la H2 también relacionaría positivamente la *claridad en la evaluación de los criterios* con el buen ajuste del *teletrabajador*.

En cuanto a los factores relacionales que también influyen en una mejor adaptación del *teletrabajador*, tenemos, en primer lugar, la *confianza interpersonal*. De este factor surge la H3 de trabajo que la relacionaría, también, positivamente con el óptimo ajuste del *teletrabajador*. En segundo lugar, los autores mencionan la *conexión organizacional*. El que el *teletrabajador* se perciba como conectado a la Organización correlacionará positivamente con su buen ajuste. Esta es la base de la H4.

Según nos propone la investigación, los factores individuales que, del mismo modo, influirían en el ajuste del *teletrabajador* son la edad, el género y la experiencia con el *teletrabajo*. Estas variables serán mediadoras de estos otros factores que entran a formar parte de un óptimo ajuste de los *teletrabajadores*. En cuanto a la edad, se plantea la H5 en los siguientes términos. La edad mediará la relación entre factores y el ajuste de los *teletrabajadores*. El ajuste de los *teletrabajadores* jóvenes tendrá más que ver con los factores estructurales que el ajuste de los *teletrabajadores* más mayores, que estará más relacionado con los factores relacionales y, en concreto, con la conexión a la Organización. Por su parte, la experiencia con el puesto de trabajo también mediaría, tal y como hace la edad, con el ajuste del trabajador y el resto de los factores. Así pues, la H6 plantearía que en los *teletrabajadores* con menor experiencia, el

ajuste estará más relacionado con la autonomía y con la claridad de criterios que en los *teletrabajadores* de mayor experiencia en los que el correcto ajuste tendrá más que ver con la conexión del trabajador con la Organización. Por último, en cuanto al género, la H7 nos informaría de la relación existente entre el ajuste de la mujer *teletrabajadora* con factores estructurales mientras que el ajuste del hombre *teletrabajador* se relacionaría más con el factor de la conexión con la Organización (factor relacional).

Los resultados del estudio sugieren que tanto los factores estructurales como los relacionales contribuyen al buen ajuste de los *teletrabajadores*. Específicamente, la autonomía, la claridad de los criterios de evaluación, la confianza y la conexión con la Organización son los que están significativamente correlacionados con el ajuste del *teletrabajador*. Una de las sorpresas del estudio es el resultado que tiene que ver con la edad. Mientras que el planteamiento de la H5 se sugería la posibilidad de que el ajuste de los *teletrabajadores* de mayor edad estuviera directamente relacionado con factores relacionales tales como la conexión con la Organización, de los resultados de la investigación se concluye, sin embargo, que los factores estructurales y, en especial, la autonomía, son altamente significativos. En cuanto al factor individual del género, los resultados del estudio se mueven en la línea planteada por la H7.

Las limitaciones del estudio, según los autores plantean, tienen que ver con la muestra de sujetos. La muestra pertenece a empleados de una gran compañía proveedora de telecomunicaciones por lo que los sujetos tienen un gran conocimiento de las TICs. Esto puede sesgar, en alguna forma, los resultados. No obstante, éstos son similares a los de otras investigaciones.

Para concluir, podemos hacer mención a la importancia que los factores estructurales y relacionales tienen a la hora de llevar a cabo un buen programa de *teletrabajo* para conseguir el ajuste del *teletrabajador* con respecto a los objetivos y necesidades de la Organización. Parece, por tanto, que no es suficiente entregar un buen portátil al *teletrabajador* y suministrarle la mejor conexión creyendo que el trabajar desde casa ya es una ventaja añadida que el resto de los trabajadores de la Organización no tienen. La elección de este tipo de trabajo puede estar basada en un gran número de circunstancias que se deben tener en cuenta a la hora de compartir una buena relación binomial Organización-*teletrabajador*.

## ***Teleworking in Europe: some descriptive and research data (2002)***

E. Cifre, M. D. Martínez Pérez, M. I. Beas y S. Llorens

(UNED y Universidad Jaime I)

---

Este artículo se centra en tres cuestiones que tienen que ver, en primer lugar, con el concepto del *teletrabajo* y las características del *teletrabajador*. En segundo lugar, con la implementación del *teletrabajo* en el mercado de trabajo europeo. Y en tercer lugar, con la investigación europea desarrollada sobre el tema desde la perspectiva de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.

Uno de los paradigmas desarrollados para explicar esta nueva realidad en la Organización del Trabajo es el *Paradigma del trabajo en cualquier sitio y a cualquier hora* (Cascio, 1999). Este será el paradigma seguido por las autoras a la hora de entender qué implicaciones básicas hay bajo los diferentes acercamiento que existen al concepto de *teletrabajo*.

En lo que se refiere a la aproximación conceptual, nos informarán de las diferencias terminológicas entre el uso del término en EE.UU (*telecommuting*) y en Europa (*telework*). Además de la diferencia terminológica, algunos autores piensan que hay diferencias cualitativas en lo que se refiere a ambos conceptos. Las autoras, sin embargo, parecen concluir que ambos conceptos no son tan exactos como parece y que hay otros muchos que, en algún sentido, hacen referencia a alguna forma de *teletrabajo*. Por tanto es este término por el que se decantan. Hacen mención a los tipos de *teletrabajadores* en función a la relación laboral con la Organización (*teleempleado, freelance, combinado*) y a las características personales de éste (autonomía, auto-control, auto-planificación, motivación, etc).

En cuanto a la panorámica del *teletrabajo* en el mercado laboral europeo, las autoras parecen concluir que no hay una implementación tan extendida como puede haberla en EE.UU ya que el desarrollo tecnológico que sustenta esta nueva forma de Organización tampoco está del todo implementado en Europa. Además de las dificultades de la implementación tecnológica, existirían dificultades legales que han impedido que este nuevo tipo de mercado laboral se desarrolle de la forma esperada.

Por último, las autoras sintetizan las principales directrices seguidas por la investigación psicológica europea sobre el *teletrabajo*. Son mencionadas algunas de las más importantes y que han sido llevadas a cabo por España, Alemania, Suecia y Países Bajos. Sin embargo, la conclusión más clara es que la investigación es escasa y que una de las causas fundamentales es la lentitud con la que el *teletrabajo* se está desarrollando en Europa. Las autoras confían, sin embargo, en que la perspectiva cambie y que se vayan adaptando las teorías propias de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones a este nuevo fenómeno que es el del *teletrabajo*

y sus implicaciones.

***A review of telework research: findings, new directions and lessons for the study of modern work (2002)***

**D. E. Bailey y N. N. Kurland**

Universidad de Standford

---

En una primera parte del artículo se plantea una pregunta sobre la que girará el trabajo de revisión de estas dos autoras. La cuestión planteada es la de ¿quién participa en el *teletrabajo*, por qué lo hace y qué ocurre cuando *teletrabaja*? A lo largo del primer apartado, las autoras realizan una incursión en la significación real del término en el contexto de los EE.UU. Según éstas, a finales del siglo veinte había más de 11 millones de personas dedicadas al *teletrabajo* (Cyber Dialogue Inc., 2000). Llevan a cabo la revisión de casi dos décadas de investigación sobre *teletrabajo* y encuentran que en la mayoría de los trabajos revisados hay supuestos preestablecidos acerca de los *teletrabajadores* y de la práctica del *teletrabajo*. Estos supuestos influyen en la dirección en la que se plantean algunas investigaciones y pueden llegar a distorsionar los resultados. Es por este motivo por el que se plantean, entre otros objetivos del trabajo, identificar cuáles son estos supuestos y sus conclusiones sobre las nuevas formas y lugares de trabajo.

Contestar a la primera de las cuestiones, ¿quién participa en el teletrabajo?, según las autoras, no es nada fácil puesto que muchos *teletrabajadores* trabajan como *freelance* y no son fácilmente identificables. No obstante, se lleva a cabo una síntesis de los datos obtenidos en el trabajo de investigación y se concluye que la población de *teletrabajadores* puede ser clasificada según su ocupación y su género. Así pues, predominan en EE.UU, por un lado, los *teletrabajadores* varones profesionales y, por otro lado, las *teletrabajadoras* mujeres oficinistas. El por qué uno se decide por el *teletrabajo* es otra de las preguntas que se plantean las autoras ya que también sobre su respuesta hay muchos de estos supuestos preestablecidos por los investigadores. La mayoría de estas publicaciones se centran en temas relativos al desplazamiento. Una motivación del trabajador para elegir el *teletrabajo* podría ser reducir costes de desplazamiento. No obstante, la mayor parte de las investigaciones parecen concluir negativamente a tales supuestos. Un segundo supuesto que prevalece en la revisión es el de la posibilidad de compaginar la vida familiar con la profesional. Sobre todo en el caso de las mujeres. Parece que los datos están a favor de la hipótesis. Sin embargo, la paradoja que se plantea es la de que la población de *teletrabajadoras* mujeres es mucho menor que la de los *teletrabajadores* varones por lo que debe existir otro tipo de motivaciones. No obstante, tal y

como sugieren las autoras, las motivaciones individuales perseguidas por los *teletrabajadores* no han sido corroboradas por los resultados de las investigaciones revisadas.

A la última de las preguntas planteadas, ¿qué ocurre cuándo se *teletrabaja*?, los dos supuestos a los que se remiten las autoras son el de la productividad y el de la satisfacción con el trabajo. Parece que los estudios revisados están preocupados por la productividad del *teletrabajador*. Se concluye, no obstante, que la productividad aumenta significativamente cuando se *teletrabaja*. De la misma forma, hay evidencia de que la satisfacción con el trabajo también es mayor.

En una segunda parte, después de haber analizado los resultados de su revisión, las autoras se plantean una segunda cuestión, a saber, ¿por qué resulta tan difícil contestar a esas cuestiones iniciales? La idea clave es la siguiente: a pesar que el teletrabajo lleva existiendo más de dos décadas, siguen encontrándose obstáculos que impiden llevar a cabo una óptima investigación acerca de este tema. En primer lugar, existe la limitación referente a la localización del colectivo. En segundo lugar, las autoras han observado limitaciones metodológicas y conceptuales. Y, en tercer lugar, la limitación más fuerte es la que tiene que ver con los supuestos preestablecidos en las investigaciones revisadas.

A raíz de estas reflexiones, las autoras plantean nuevas formas de investigación en el área del *teletrabajo*. Tres serán, para finalizar, los objetivos de esta nueva perspectiva:

- ampliar la visión que se tiene del teletrabajador considerado individualmente para pasar a considerarlo dentro de la estructura del mercado laboral a nivel general y de la estructura organizacional a nivel particular. De esa forma podemos sustituir la pregunta de ¿quién teletrabaja? por esta otra más amplia: ¿quién y qué influye en la práctica del *teletrabajo*?
- reconsiderar el concepto existente de *teletrabajo* y sus supuestos. Esta nueva consideración podría centrarse en examinarlo como una nueva forma de trabajo derivada de las características propias de las formas de trabajo actuales.
- intentar construir una teoría acerca del *teletrabajo* para poder establecer relaciones con las teorías ya existentes sobre Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Este esfuerzo por organizar los conocimientos pueden ayudar, al mismo tiempo, a aprovechar las investigaciones que ya existen para describir de forma adecuada qué es lo que ocurre realmente cuando la gente *teletrabaja* ya sea de forma autónoma o como parte de una Organización.

***Impacts of home-based teleworking quality of life for employees and their partners.***

***Quantitative and qualitative results from a european survey (2003)***

J. Vitters, S. Akselsen, B. Evjemo, T. E. Julsrud, B. Yttri & S. Bergvik

(EURESCOM)

---

Este trabajo investiga cómo influye el *teletrabajo* llevado a cabo desde casa en la calidad de vida de los *teletrabajadores*. Cuatro dimensiones de ésta se han medido como base de la investigación: satisfacción con la vida, sensación de estar conectado, sensación de bienestar y sensación de realización. Muchas investigaciones han dado por supuesto que el *teletrabajo* aumenta la calidad de vida del trabajador. Y al aumentar ésta, otras variables mediadoras como la capacidad de concentración del trabajador, la autonomía y/o la productividad también mejoran. Estos autores quieren comprobar si estas consideraciones derivadas del supuesto preestablecido de una mejor calidad de vida son ciertas o no lo son. El análisis que llevan a cabo se basa en los datos y materiales aportados por un proyecto europeo comenzado en 2001 llamado “*El impacto del teletrabajo en el desarrollo social sostenible y en la calidad de vida*” por Eurescom. El modelo sobre el que surge la investigación es el que podemos ver reflejado en la figura 1. En resumen, este *modelo de la calidad de vida* se basa en la consideración de que los días que el *teletrabajador* pasa en casa inciden en su flexibilidad, control y concentración y que, a su vez, estos factores influirán sobre las cuatro dimensiones de la calidad de vida que hemos señalado con anterioridad.

El resultado de la investigación muestra, sin embargo, que para la mayoría de los *teletrabajadores* el número de días en casa no es el indicador perfecto del grado de su calidad de vida. Así pues, los días que se trabaja en casa no afectan totalmente a la sensación de satisfacción. Sin embargo, parece que existe una relación directa entre la base del modelo y otras variables finales como la sensación de conexión. No obstante, según los autores, esta débil conexión entre el *teletrabajo* desde casa y la satisfacción total merece ser discutida.

Se plantean, pues, si la raíz de la discusión tiene que ver con la manera que tienen los autores de medir el concepto de *teletrabajo*. Podría ser, más bien, que un número determinado de días en casa fuera el óptimo para llegar a una satisfacción plena.

Además de apoyarse de una manera convincente en la hipótesis de partida del modelo, tampoco se llega a conclusiones aclaratorias sobre las variables mediadoras propuestas por éste.

La conclusión a la que llega la investigación sobre el Modelo de Calidad de vida, tal y como podemos apreciar en la figura 2, es que las variables mediadoras pueden no tener un papel tan claro como base del modelo y que, por consiguiente, las consecuencias planteadas como

finales puedan estar, a su vez, correlacionadas entre sí.

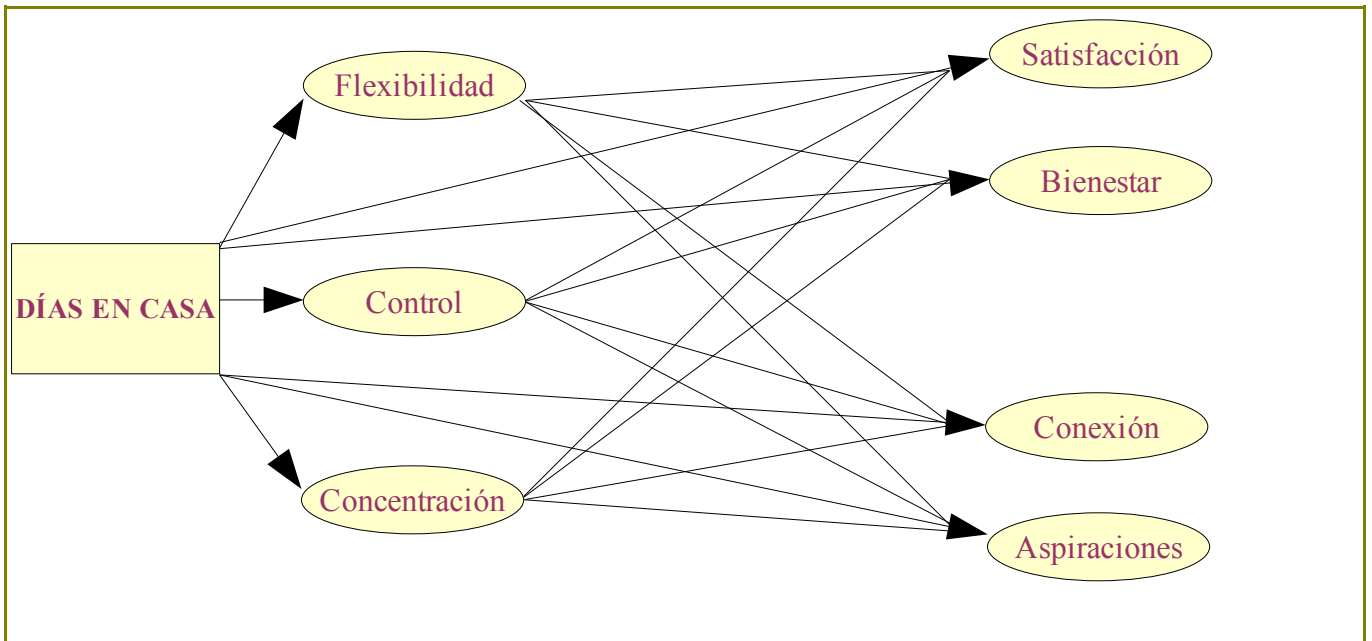


FIGURA 1. Modelo de la Calidad de Vida (Eurescom)

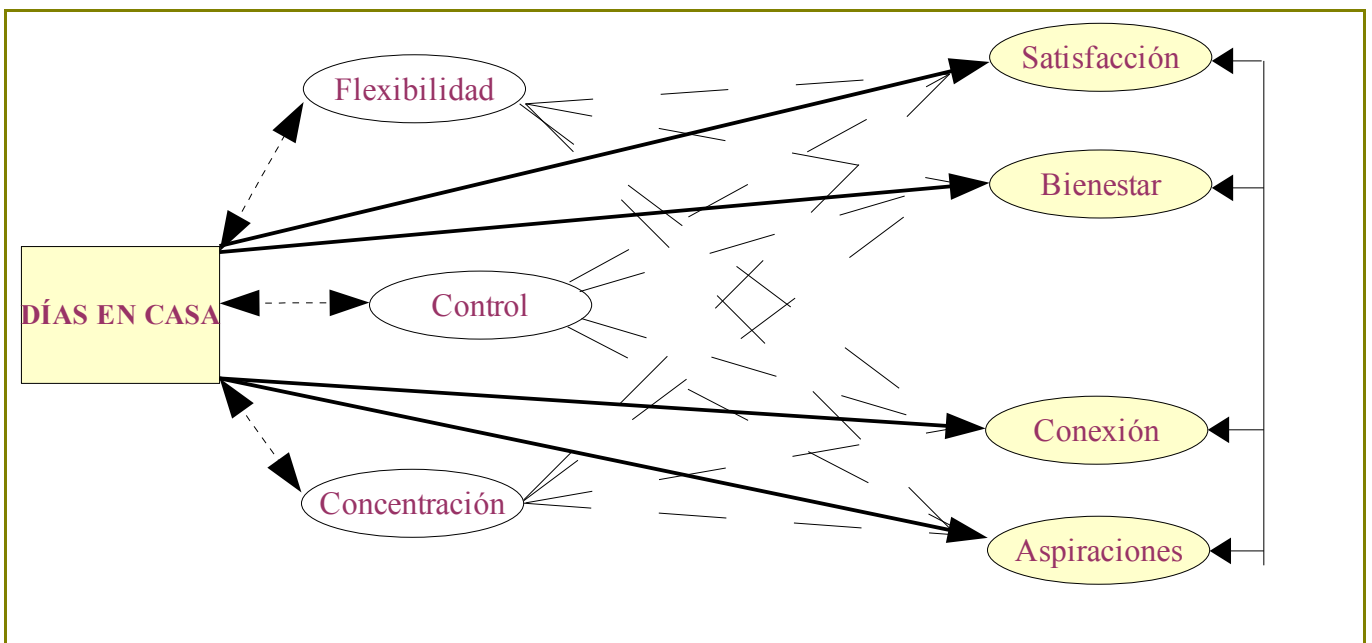


FIGURA 2. Representación del Modelo de Calidad de Vida propuesto para futuras investigaciones.

***Quality of management by objectives, task-related stressors, and non-task-related stressors as predictors of stress and job satisfaction among teleworkers (2003)***

**U. Konradt, G. Hertel y R. Schmook**

(Universidad de Kiel y Universidad de Halle)

---

El *Management by Objective* (MBO) es un Sistema de Organización en el que se llega a un acuerdo en cuanto a los objetivos establecidos por la Organización y en el que tanto los directores como los empleados los aceptan y se comprometen a cumplirlos. El concepto fue introducido por Drucker en 1954 en su libro *The Practice of Management*. El supuesto principal sobre el que versa esta investigación es el de que el tipo de comportamiento directivo representa una fuente adicional de estrés que tiene que ser considerada en las investigaciones sobre las características propias de los *teletrabajadores*. De esta forma, tienen en consideración este Sistema de Organización sobre el que se apoyará la investigación de los autores. Así pues, el principal objetivo de este trabajo es el de examinar el efecto que tiene una política organizativa dirigida a objetivos (*MBO*) en la experiencia de estrés y de satisfacción de los *teletrabajadores*. También se comparará este efecto con el que tienen los estresores propios de las tareas del trabajo con otro tipo de estresores que no están directamente relacionados con la tarea.

Uno de los resultados del presente estudio tiene que ver con los estresores que mencionábamos anteriormente. Parece ser que los estresores no relacionados directamente con la tarea (tales como las interrupciones de los miembros de la familia) influyen de forma directa en la sensación del bienestar del *teletrabajador desde casa*. Como consecuencia de estos resultados, es importante tener en cuenta, a la hora de diseñar un buen modelo teórico acerca del *teletrabajo*, los estresores que no tienen que ver con la tarea como importantes determinantes de la motivación y del estrés del trabajador.

Pero el principal resultado de la investigación es el que tiene que ver con la calidad del MBO. Una buena política centrada en los objetivos tiene mayor impacto en el bienestar de los

*teletrabajadores* que cualquiera de los estresores que puedan influir en el desarrollo de la tarea. Los empleados que perciben una buena política organizativa dirigida a objetivos, i. e., metas claras y bien definidas, alto grado de feedback y participación en la empresa, experimentarán menor grado de irritación y mayor satisfacción con el trabajo que los que perciben una política diferente.

En conclusión, aunque las implicaciones de este trabajo son muchas más, se puede decir que una adecuada política organizativa es condición necesaria a la hora de desarrollar un buen plan de *teletrabajo* y de cooperación virtual. Convertirse en *teletrabajador* de una Organización puede llegar a incluir delegación de ciertas funciones para conseguir, a su vez, cierto grado de autonomía y flexibilidad. También puede suponer una política directiva fuertemente vinculada a las técnicas de *coaching* y al feedback. Por tanto, y para finalizar, aquellas Organizaciones que vayan a necesitar puestos desempeñados por *teletrabajadores* tendrán que tener en cuenta estos resultados puesto que de una buena política organizativa y de un buen estudio del contexto del *teletrabajador*, dependerá, en buena medida, el óptimo resultado del *teletrabajo*.

### Hipótesis de trabajo

Después de la lectura y el análisis de los anteriores artículos, nuestro universo de trabajo se traduce tal y como podemos observar en la figura 3. En esta figura nos proponemos realizar la síntesis de nuestras hipótesis de trabajo y la representación de cómo se relacionarían éstas entre sí. La primera hipótesis que nos planteamos es meramente descriptiva. Derivada de una de las variables analizadas dentro de los datos demográficos que entran a formar parte del Cuestionario de Evaluación de Riesgos psicosociales del *Teletrabajo* adaptado para la UNED



**FIGURA 3.** Modelo derivado del planteamiento de nuestras hipótesis

(RED-TT, 2003), estaría directamente relacionada con el tipo de tareas que realiza un teletrabajador. Desde nuestra perspectiva, el tipo de tareas que los teletrabajadores llevan a cabo con más frecuencia son las denominadas *tareas mentales*.

La segunda hipótesis que proponemos, estaría relacionada con una de las variables mediadoras que los investigadores de Eurescom proponen en su Modelo de Calidad de Vida (Vitters y col., 2003). Tal y como queda reflejado en la figura 3, y coincidiendo, a su vez, con dicho modelo, el primer factor a estudiar sería el de la *flexibilidad*. La hipótesis, por tanto, se definiría en los siguientes términos. El *teletrabajo* posibilita una mayor flexibilidad en la planificación de tareas dirigidas a la consecución de objetivos individuales o de la Organización. La tercera hipótesis, derivada de la anterior, tendría que ver con un segundo

factor denominado *conciliación* que también ha sido estudiado por Vitters y colaboradores (2003). Para nosotros, la flexibilidad en la planificación de tareas dirigidas a la consecución de objetivos individuales o de la Organización posibilitaría una mayor capacidad de conciliación entre la vida profesional y la personal. Con nuestro modelo, queremos mostrar cómo la conciliación entre la vida profesional y personal estaría directamente relacionada tanto con la satisfacción como con el compromiso del teletrabajador con la organización para la que trabaja. De esta forma, las hipótesis cuarta y quinta establecerían una relación directa entre la conciliación de la vida laboral y personal del teletrabajador con el grado de *satisfacción* y de *compromiso* de éste.

Para finalizar, nuestras dos últimas hipótesis se relacionarían con las investigaciones que han surgido del análisis del Sistema de la Organización MBO (*Management By Objectives*) (Konradt y col., 2003) como el sistema óptimo para toda organización que quiera implementar el teletrabajo entre sus sistemas de gestión del personal. Tal y como podemos observar en la figura 3, tanto la satisfacción como el compromiso del teletrabajador inciden en la óptima consecución de los *objetivos*. Esto, a su vez, influiría en la flexibilidad de la planificación de tareas que, al mismo tiempo, estaría provocando el inicio del modelo propuesto.

De forma simplificada, nuestras hipótesis de trabajo serían las siguientes:

**H<sub>1</sub>.**: El mayor porcentaje de las tareas que realiza el *teletrabajador* recae sobre las denominadas *tareas mentales*.

**H<sub>2</sub>.**: El *teletrabajo* posibilita una mayor flexibilidad en la planificación de tareas dirigidas a la consecución de objetivos individuales o de la Organización.

**H<sub>3</sub>.**: La flexibilidad en la planificación de tareas dirigidas a la consecución de objetivos individuales o de la Organización posibilita una mayor capacidad de conciliación entre la vida profesional y la personal.

**H<sub>4</sub>.**: La conciliación entre la vida profesional y la personal repercute de forma directa en la satisfacción del *teletrabajador*.

**H<sub>5</sub>.**: La conciliación entre la vida profesional y la personal repercute de forma directa en el compromiso del *teletrabajador* con la Organización.

**H<sub>6</sub>.**: La satisfacción del *teletrabajador* incide en la óptima consecución de objetivos.

**H<sub>7</sub>.**: El compromiso del teletrabajador con la Organización incide en la óptima consecución de objetivos.

### Análisis de datos

Para comprobar nuestras hipótesis de trabajo tenemos una base de datos con ciento veintisiete casos. Todos ellos surgen de la respuesta de diferentes *teletrabajadores* a la adaptación para la UNED del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en Teletrabajo (RED-TT). De todos los casos, quince fueron recogidos por nosotros durante el mes de mayo de 2006<sup>1</sup>. Los teletrabajadores de la muestra tienen una media de edad de 34,98 años. De ellos, 67 son mujeres y 57 hombres. Dos de los casos no contestaron a la variable sexo.

Para el análisis de la H<sub>1</sub> descriptiva, tendremos en cuenta las variables *tfísicas*, *tmental*, *tsocial*. Realizaremos el análisis de los estadísticos descriptivos básicos que nos aportarán los datos necesarios para confirmar o rechazar nuestra primera hipótesis. Con los datos analizados, según vemos en la tabla 1, podemos concluir que, según nuestra muestra, **la percepción de los teletrabajadores sobre el tipo de tareas que más desempeñan en su puesto de trabajo son las de tipo mental.**

	<i>Tfísicas</i>	<i>Tmental</i>	<i>Tsocial</i>
N (Perdidos)	127 (1)	127 (1)	127 (1)
Media	6,21	63,66	30,31
Mediana	,00	69	30
Moda	0	50	20
Desv. típica	12,062	20,264	19,556
Varianza	145,486	411,861	382,456
Suma	789	8.085	3.850

**Tabla 1.** Estadísticos descriptivos

En cuanto a las variables que tienen que ver con el modelo propuesto, hemos incluido *red83* (flexibilidad), *red245* (conciliación), *red163* (satisfacción), *red119* (consecución de objetivos) y *red154* (compromiso). Estas variables son las que mejor responden a los constructos que hemos tenido en cuenta. La *flexibilidad* hace referencia la posibilidad que tiene el *teletrabajador* de realizar las tareas del trabajo de la forma que mejor disponga. De esta forma aumenta la percepción de autonomía del teletrabajador con respecto a su trabajo. Según Vitters y col. (2003), el *teletrabajador* también percibe *flexibilidad* en su trabajo, si dispone del tiempo a la

<sup>1</sup> Para poder acceder a una muestra de *teletrabajadores* amplia y heterogénea, desarrollamos la adaptación del cuestionario RED-TT para la web. Para la consulta de dicho cuestionario: <http://www.comportamiento.info/teletrabajo>. Con dicha adaptación se respetó tanto la política de privacidad de los datos como la de la autoría del cuestionario inicial.

hora de distribuirlo entre la oficina y el hogar. Creemos, por tanto, que uno de los ítems del RED-TT que mejor responde a la percepción del teletrabajador con respecto a esta variable, es la siguiente:

RED83: “*Cuando trabajo tengo autonomía para determinar cuándo empezar, cuándo acabar y el orden en el que hago mis tareas*”

Una respuesta modal de 4 ( $\bar{X}= 3,62$ ) (tabla 2), nos muestra que **los teletrabajadores están de acuerdo en que, cuando se teletrabaja, se tiene autonomía a la hora de cuándo empezar, cuándo acabar y el orden en el que realiza sus tareas.**

La *conciliación*, por su parte, también ha sido estudiado por Vitters y colaboradores (2003) en su modelo de la Calidad de Vida. Como ya hemos hecho mención más arriba, la flexibilidad en la planificación de tareas dirigidas a la consecución de objetivos individuales o de la Organización posibilitaría una mayor capacidad de conciliación entre la vida profesional y la personal. Esta capacidad de *conciliación* percibida por los *teletrabajadores* se deja medir en la respuesta de la muestra a la siguiente variable:

RED245: “*Mi trabajo me quita el tiempo que debería dedicar a mis asuntos particulares*”

Una respuesta modal de 2 ( $\bar{X}= 2,31$ ) (tabla 2), nos muestra que los *teletrabajadores* están en desacuerdo con dicho ítem. Esto significa, *grosso modo*, que se **percibe cierto grado de conciliación a la hora de teletrabajar.**

En cuanto a la *satisfacción*, la muestra la refleja de forma directa en la contestación al siguiente ítem:

RED163: “*¿Cómo está de satisfecho con su trabajo en general?*”

Tal y como apreciamos en la tabla 2, los *teletrabajadores* tienen una respuesta modal al ítem de 5 ( $\bar{X}= 2,31$ ). **Esto nos deja concluir que los teletrabajadores de nuestra muestra perciben esta manera de realizar su trabajo de forma muy satisfactoria.**

La *consecución de los objetivos* la hemos medido mediante el ítem 119 que se enuncia de la manera siguiente:

RED119: “*Tiene unos objetivos de trabajo claros*”

De lo que se trata es de comprobar si las organizaciones que permiten la existencia del *teletrabajo*, se adecúan al Sistema de la Organización MBO (*Management By Objectives*) (Konradt y col., 2003) y facilitan la consecución de los objetivos propuestos a los *teletrabajadores*.

Como podemos observar en la tabla 2, la respuesta modal de los *teletrabajadores* a este ítem es de 4 ( $\bar{X}=4,13$ ). Es decir, **los teletrabajadores están de acuerdo en que los objetivos de empresa son claros en este tipo de sistema organizacional.**

Por último, tal y como podemos observar en la tabla 2 de los estadísticos descriptivos de

nuestras cinco variables analizadas, no hay casos válidos para la variable *compromiso*. Es este el motivo de que eliminemos la variable de nuestro modelo (figura 4).



**FIGURA 4.** Modelo derivado del análisis de datos

		Flexibilidad	Conciliación	Consecución de objetivos	Compromiso	Satisfacción
N	Válidos	125	116	79	0	125
	Perdidos	1	10	47	126	1
Media		3,92	2,31	4,13		4,54
Mediana		4,00	2,00	4,00		5,00
Moda		4	2	4		5
Desv. típ.		1,707	1,686	1,505		1,359
Varianza		2,913	2,842	2,266		1,847
Asimetría		-,615	,584	-,637		-,635
Error típ. de asimetría		,217	,225	,271		,217
Curtosis		-,416	-,091	,259		1,035
Error típ. de curtosis		,430	,446	,535		,430
Suma		490	268	326		567

**Tabla 2.** Estadísticos descriptivos de las variables del modelo

Con esta aproximación a los estadísticos descriptivos comprobamos que parte de nuestras previsiones han sido acertadas. Si realizamos un análisis de la correlación entre las cuatro variables que podemos, con nuestros datos, incluir en el modelo, obtenemos los datos de la tabla 3:

		Conciliación	Satisfacción	Consecución de objetivos	Flexibilidad
Conciliación	Correlación de Pearson	1	-,115	,017	,073
	Sig. (bilateral)		,221	,884	,436
	N	116	115	74	115
Satisfacción	Correlación de Pearson	-,115	1	,208	,330**
	Sig. (bilateral)	,221		,068	,000
	N	115	125	78	124
Consecución de objetivos	Correlación de Pearson	,017	,208	1	,214
	Sig. (bilateral)	,884	,068		,059
	N	74	78	79	78
Flexibilidad	Correlación de Pearson	,073	,330**	,214	1
	Sig. (bilateral)	,436	,000	,059	
	N	115	124	78	125

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Tabla 3.** Correlaciones entre las variables

Como vemos en la tabla 3, la correlaciones entre las variables son bastante bajas. Analizando, a simple vista, los valores que se nos muestran, podemos decir que la *flexibilidad* va a estar relacionada en un  $R=0,22$  con la *consecución de los objetivos*. Recordamos que ambas variables eran los extremos de nuestro modelo. De las variables mediadoras, parece que la *satisfacción* es la que más correlaciona con los dos extremos del modelo con un 0,33 y 0,21, respectivamente. La *conciliación*, sin embargo, no correlaciona con dichas variables tanto como lo hace la *satisfacción* y es, por tanto, poco significativa.

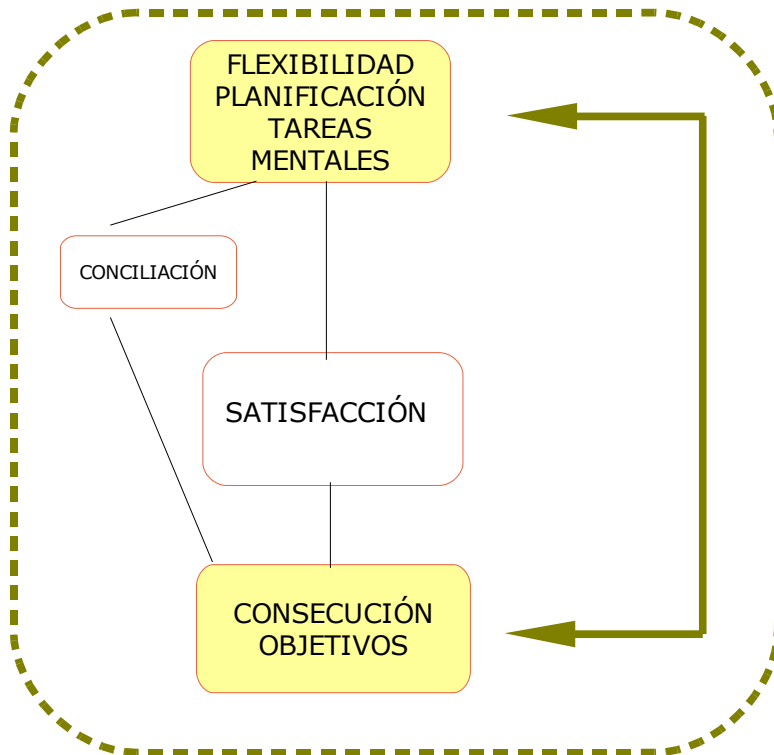
De los datos obtenidos podríamos concluir que **la flexibilidad y la consecución de objetivos están, en cierta medida, relacionadas**. A su vez, **mientras que la conciliación entre la vida laboral y la familiar no está tan relacionada con la consecución de los objetivos como con la flexibilidad, la satisfacción lo está con ambas variables casi en la misma medida**.

Nuestro modelo podría quedar definido de la forma que vemos en la figura 5.

Para realizar un análisis de datos exhaustivo tendríamos que haber realizado, en primer lugar, un análisis factorial de las variables explicativas de los diferentes constructos que entran a formar parte de nuestro modelo. A su vez, dadas las características de nuestras variables, se tendría que haber llevado a cabo un análisis discriminante predictor y avanzado. No ha sido nuestro objetivo en este trabajo, sin embargo, el realizar dicho análisis.

Nos hemos interesado en conocer un poco mejor los trabajos que se han venido realizando sobre este nuevo tipo de organización que es la virtual y comprobar cuáles son los diferentes

constructos y las diferentes variables que hay que tener en cuenta desde una perspectiva psicosocial.



**FIGURA 5.** Modelo final tras el análisis de datos

<b>Referencias bibliográficas</b>
-----------------------------------

- BAILEY, D. y KURLAND, N. (2002). A review of telework research: finding, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 383-400.
- CASCIO, W. F. (1999). Virtual workplaces: implications for organizational behavior. *Trends in Organizational Behaviour*, 6, 1-14.
- CIFRE, E., MARTÍNEZ-PÉREZ, M. D., BEAS, I. y LLORENS, S. (2002). Teleworking in Europe: some descriptive and research data. En E. Cifre, M. Salanova, D. Martínez-Pérez (Eds.): *New Information Technologies and Work Psychology: European trends towards fitting individual, job and organizational characteristics to new technology* [CD-Rom] pp. 6-15. Universidad Jaime I, Castellón.
- CYBER DIALOGUE, Inc. (2000). *Small business*. Home Office Trend Report: Nueva York.
- DRUKER, P. F. (1986). *La innovación y el empresario innovador: la práctica y los principios*. Barcelona: Edhasa.
- DRUKER, P. F. (1990). *La gerencia: tareas, responsabilidades y prácticas*. Buenos Aires: Ateneo.
- HAIR, J. F., ANDERSON, R.E., TATHAM, R. L. & BLACK, W. C. (1995). *Multivariate data analysis*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- KONRADT, U., HARTEL, G y SCHMOOK, R. (2003). Quality of management by objectives, task-related stressors, and non-task-related stressors as predictors of stress and job satisfaction among teleworkers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(1), 61-79.
- RAGHURAM, S., GARUD, R., WIESENFELD, B. y GUPTA, V. (2001). Factors contributing to virtual work adjustment. *Journal of Management*, 27, 383-405.
- TELEFÓNICA I + D (2004). *Trabajar y vivir la red*. Recuperado el día 20 de febrero de 2006, de [http://www.telefonica.es/sociedaddelainformacion/html/publicaciones\\_teletrabajo.shtml](http://www.telefonica.es/sociedaddelainformacion/html/publicaciones_teletrabajo.shtml).
- VITTEERS, J., AKSELSEN, S., EVJEMO, B., JULSRUD, T. E., YTTRI, B. y BERGVIK, S. (2003). Impacts of home-based telework on quality of life for employees and their partners. quantitative and qualitative results from a european survey. *Journal of Happiness Studies*, 4, 201-233.
- WONT Prevención Psicosocial (2003). *RED-TT (recursos, emociones y demandas en teletrabajo)*. *Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en Teletrabajo*. Adaptación para la UNED.