

Condiciones de Teletrabajo, Conflicto Trabajo-Familia y Carga Mental en Trabajadores/as del sector privado en Chile

Telework, Work-Family Conflict and Mental Burden in Private Sector Workers in Chile

Teletrabalho, conflito trabalho-família e carga mental em trabalhadores do setor privado no Chile

Andrés Jiménez-Figueroa¹ &
<http://orcid.org/0000-0001-8324-0250>

Anaelle Berrios Riquelme
<http://orcid.org/0000-0002-5093-347X>

<https://doi.org/10.53287/oipi3168sv46c>

Fecha de ingreso: 14 de septiembre de 2021

Fecha de aprobación: 23 de febrero de 2022

Conflictos de interés: Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo describir la relación que existe entre teletrabajo, carga mental y conflicto trabajo-familia. A 102 trabajadores del sector privado en Chile, que se encuentran bajo la modalidad de teletrabajo, se les administró de manera online los cuestionarios "Cuestionario de percepción y condiciones teletrabajo" (Ossa, Jiménez y Gómez, 2020), "Cuestionario de carga mental" (Ceballos, Paravic, Burgos y Barriga, 2014) y "Cuestionario conflicto trabajo-familia" (Carlson, Kacmar y Williams, 2000). Se observan relaciones negativas y significativas entre teletrabajo y conflicto trabajo familia ($r = -.572$, $p = .000$) , y entre teletrabajo y carga mental ($r =$

1 - Universidad de Talca, Chile Académico. Facultad de Psicología. Avda. Lircay s/n, Talca, Chile Teléfono: 56-71-2201616. *Correo electrónico.: anjimenez@utalca.cl* Psicóloga Organizacional

- Universidad de Talca, Chile. Escuela de Psicología. Asistente de Investigación. *Correo electrónico.: sberriosri@gmail.com*

-.307, $p = .002$). Mientras que entre carga mental y conflicto trabajo-familia existe relación positiva ($r = .360$, $p = .000$). Se concluye que el Teletrabajo tiene influencia en las áreas de carga mental y conflicto trabajo-familia, del mismo modo que estas variables tienen influencia en el teletrabajo, por lo que el apoyo de recursos organizacionales, tecnológicos e interpersonales de una de estas áreas por parte de la organización será beneficioso para las políticas organizacionales.

Palabras clave

Carga mental; Conflicto trabajo-familia; Sector privado; Teletrabajo; Apoyo organizacional; Pandemia.

Abstract

The present study has as its objective to describe the existing relationship between remote work, mental burden and work-family conflict. The questionnaires “Remote Work Perception Scale” (Ossa, Jiménez & Gómez, 2020), “Mental Burden Scale” (Ceballos, Paravic, Burgos & Barriga, 2014) and “Work-family Conflict Questionnaire” (Carlson, Kacmar & Williams, 2000) were administered via online to 102 private sector workers in Chile who are working remotely. Negative relationships between remote work and work-family conflict were observed ($r = -.572$, $p = .000$), and between remote work and mental burden ($r = -.307$, $p = .002$). While there is a positive relationship between mental burden and work-family conflict ($r = .360$, $p = .000$). It is concluded that remote work has an influence on the areas of mental burden and work-family conflict in the same manner that this variables have an influence on remote work, so that the support of organisational, technological and interpersonal resources on one of these areas by the organisation can be beneficial for the organisational politics and the workers’ life.

Keywords

Mental burden; Private sector; Remote work; Work-family conflict; Organizational support; Pandemic

Resumo

O presente estudo tem como objetivo descrever a relação entre teletrabalho, carga mental e conflito trabalho-família. 102 trabalhadores do setor privado no Chile, que estão na modalidade de teletrabalho, foram aplicados online os questionários “Questionário de condições de percepção e teletrabalho” (Ossa, Jiménez e Gómez, 2020), “Questionário de carga mental” (Ceballos, Paravic, Burgos e Barriga, 2014) e “Questionário conflito trabalho-família” (Carlson, Kacmar e Williams, 2000). Observam-se relações negativas e significativas entre o teletrabalho e o conflito trabalho-família ($r = -.572$, $p = .000$) e entre o teletrabalho e a carga mental ($r = -.307$, $p = .002$). Já entre carga mental e conflito trabalho-família existe uma relação positiva ($r = 0,360$, $p = 0,000$). Conclui-se que o Teletrabalho influencia as áreas de carga mental e conflito trabalho-família, da mesma forma que estas variáveis influenciam o teletrabalho, de forma que o suporte dos recursos organizacionais, tecnológicos e interpessoais de uma destas áreas por da organização será benéfico para as políticas organizacionais.

Palavras chave

Carga mental; Conflito trabalho-família; Sector privado; Teletrabalho; Suporte organizacional; Pandemia.

1. Introducción

El 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud declara como pandemia mundial el brote de COVID-19 (OMS, 2020), por lo que el presidente de Chile Sr. Sebastián Piñera comienza a implementar una serie de medidas de protección entre las que se destacan el cierre de fronteras, toques de queda y cuarentenas en algunas comunas del país (CNN, 2020). Actualmente según la Asociación Chilena de Seguridad producto de las cuarentenas el 95% de las empresas en Chile debieron modificar su modalidad de trabajo presencial a la de Teletrabajo, permitiendo a las personas permanecer en sus casas evitando riesgos de contagio (González y Mardones, 2020).

Coyago, Alcocer, Carpio y Troya (2020) señalan que las actuales condiciones laborales en pandemia demandan un mayor esfuerzo mental, emocional y conductual, provocando pérdida de memoria, dificultades para concentrarse, pensamientos negativos, cambios de humor, tristeza excesiva e irritabilidad. Del mismo modo como indican Pieró y Soler (2020), el teletrabajo podría generar una sobrecarga para el trabajador al no contar con las condiciones adecuadas en el hogar para llevar a cabo su trabajo, por otro lado los autores también resaltan que se ha permitido conciliar el trabajo y la familia en el contexto español.

Considerando el contexto actual y las repercusiones que este ha tenido tanto en el ámbito laboral, familiar e individual, es preciso indagar acerca de las variables que influyen en estas áreas, tales como la percepción que se tiene del teletrabajo, el nivel y dirección del conflicto trabajo-familia y la carga mental en los trabajadores ante estas nuevas condiciones y desafíos a las que se enfrentan.

Teletrabajo se define etimológicamente como “trabajo a distancia”, sin embargo,

es mucho más complejo que eso, pues involucra desafíos como enfrentarse a nuevas tecnologías, nuevas formas de comunicación y de trabajo en red, Ruiz (2015) propone definirlo como todas aquellas actividades profesionales llevadas a cabo por medio de equipos informáticos que hacen uso del teletratamiento y de la telecomunicación para conectarse en tiempo real a su centro de trabajo. El teletrabajo ha permitido la integración al mundo laboral de personas antes segregadas, entre ellas mujeres dueñas de casa y personas discapacitadas.

A partir del 2010 algunos autores han enfocado sus estudios a la identificación de ventajas y desventajas del teletrabajo, Rubio, Díaz, Martín y Luceño (2010) destaca como beneficio la autonomía y libertad personal que permite esta modalidad en cuanto a la organización de su trabajo, acompañado de una mayor satisfacción en relación con su desempeño laboral y la disminución de conflictos interpersonales entre los trabajadores lo que es beneficioso a la vez para la empresa, además de la disminución de costos relacionados a indumentaria y espacio físico. Y bajo el contexto de pandemia Pieró y Soler (2020) consideran que el teletrabajo ha permitido a los trabajadores conservar sus puestos de trabajo y reducir el desplazamiento riesgoso o contacto con otras personas, favoreciendo el aislamiento social durante las cuarentenas.

Las desventajas señaladas consideran la dificultad que tiene la empresa para supervisar el trabajo, lo que genera en el mismo trabajador un sentimiento de inseguridad y aislamiento (Gómez, 2020), también pueden presentar problemas motivacionales (Rubio, Díaz, Martín y Luceño, 2010). Para Pieró y Soler (2020) el teletrabajo modificó los hábitos cotidianos de los trabajadores en la forma de llevar a cabo sus actividades laborales y la utilización de los recursos disponibles para realizar las

tareas, lo que generaría una sobrecarga debido a la sensación de falta de control en el contexto de pandemia.

En la literatura para referirse a los polos de equilibrio entre el trabajo y la familia se encuentran conceptos como conflicto trabajo-familia y conciliación y/o equilibrio trabajo-familia. Greenhaus & Beutell (2010) definen el conflicto trabajo-familia como un conflicto de rol, donde las presiones que resultan tanto del trabajo como de la familia en algún aspecto son mutuamente incompatibles. Se pueden identificar dos tipos de conflictos: (1) trabajo-familia cuando el trabajo interfiere en las responsabilidades familiares, y (2) familia-trabajo cuando la familia interfiere en el trabajo. Además, señala que el trabajo interferiría tres veces más en la familia de lo que la familia interferiría en el trabajo.

Ugarteburu, Cerrato e Ibarretxe (2008) señalan que el conflicto se puede ocasionar debido a tres factores relevantes en la interacción, tales como: conflicto debido al tiempo, conflicto debido al estrés y conflicto debido al comportamiento de rol. Un ejemplo de conflicto basado en el tiempo se origina en aquellos trabajos que requieren largas horas de trabajo, derivando en reacciones de estrés o burnout. Por otro lado, la demanda de tiempo que requiere el cuidado de familiares ya sean enfermos, ancianos o niños, el cual genera un desajuste afectando el cumplimiento de tareas laborales generando un conflicto del tipo familia-trabajo.

El conflicto trabajo-familia ha demostrado tener relación con altos niveles de estrés, insatisfacción laboral, baja productividad, falta de compromiso organizacional, retraso y ausentismo laboral. Y en cuanto al conflicto familia-trabajo se ha observado que dificultades en el funcionamiento parental, poniendo en riesgo la salud de los padres que trabajan reflejado en tensión psicológica, ansiedad, irritación, estados

depresivos, estrés laboral y diversos problemas psicosomáticos (Jiménez, Mendi-buro y Olmedo, 2011).

Rubio, Díaz, Martín y Luceño (2010) definen carga mental como el contraste entre el nivel de los recursos o capacidades que posee un trabajador y las demandas que requiere el trabajo o tarea que debe realizar. Sin bien no existe un consenso en investigación sobre la definición exacta de carga mental, la teoría más aceptada entre los autores es la que afirman que ésta es multidimensional (Díaz, Rubio, Martín y Luceño, 2010), de este modo O'Donnell y Eggemeier (1986) (citado en Díaz, Rubio, Martín y Luceño, 2010) consideran tres grandes aspectos para definir carga mental, tales como: el tiempo que se requiere para llevar a cabo la tarea, la cantidad de recursos para el procesamiento de la tarea, y los aspectos emocionales del individuo.

Para estos efectos la carga mental estará determinada por factores externos y la manera en que estos repercutirán en el individuo dependerá de sus características personales, pudiendo generar una tensión mental al enfrentarse a la tarea. Los efectos de la carga mental causantes por el entorno destacan: características de la tarea (complejidad, cantidad de tareas, etc.), condiciones físico-ambientales (ruido, iluminación, temperatura, espacio), factores sociales y de la organización (coordinación, mecanismos de comunicación, grado de formalización, nivel de especialización del puesto de trabajo) y factores extralaborales (situación económica, valores culturales). En cuanto a las características del individuo se consideran aptitudes y habilidades, conocimientos, experiencia, motivación, salud y nivel de activación (Ceballos, Rolo, Hernández, Díaz, Paravic, Burgos y Barriga, 2016).

El desequilibrio entre la demanda de la tarea, las capacidades y características del individuo pueden provocar sobrecarga o

infracarga mental. La sobrecarga se dará cuando el trabajador esté expuesto a exigencias más altas que sus capacidades, mientras que la infracarga se debe a una escasa demanda cognitiva y/o un prolongado tiempo para la ejecución (Ceballos, Rolo, Hernández, Díaz, Paravic y Burgos, 2015). El estar sometido a estados de sobrecarga o infracarga mental puede ver afectada la personalidad del individuo, la motivación, el apoyo percibido tanto dentro como fuera de la organización y también por la autonomía o nivel de control que puede desarrollar el trabajador desde su puesto, provocando una serie de problemas de salud físicos y mentales mencionados anteriormente (Rubio, Díaz, Martín y Luceño, 2010). Díaz (2010) identifica como una consecuencia de la sobrecarga mental el incremento de ausentismo en empresas debido a accidentes laborales y licencias médicas por trastornos óseos y musculares.

El estudio tiene por objetivo describir la relación que existe entre el teletrabajo, el conflicto trabajo-familia y la carga mental en trabajadores del sector privado en Chile, por medio de la aplicación de tres cuestionarios: cuestionario percepción y condiciones para el teletrabajo (Ossa, Jiménez y Gómez, 2020), cuestionario carga mental (Ceballos, Paravic, Burgos y Barriga, 2014) y cuestionario conflicto trabajo-familia (Carlson, Kacmar y Williams, 2000), los cuales serán relacionados entre sí para establecer la manera en que estas variables interactúan.

Se espera que los resultados revaliden la evidencia bibliográfica existente hasta el momento estableciendo que existan relaciones negativas entre las dimensiones del cuestionario de teletrabajo y el cuestionario conflicto familia, del mismo modo entre las dimensiones de teletrabajo y carga mental. En cuanto a las dimensiones de los cuestionarios de carga mental y conflicto trabajo-familia se espera observar una

relación positiva, es decir que a mayor carga mental percibida por los trabajadores, estos a la vez percibirán mayores niveles de conflicto trabajo-familia. Finalmente, se pretende ver la influencia que tiene las condiciones y percepción de teletrabajo y carga mental sobre el conflicto trabajo-familia, dados los arreglos forzados que han sido sometidos los trabajadores dadas las condiciones sanitarias.

2. Método

Tipo y Diseño de Investigación

El diseño metodológico es de alcance correlacional, puesto que busca determinar la asociación entre las variables condiciones de teletrabajo, conflicto trabajo-familia y carga mental. A su vez, el diseño metodológico es de tipo no experimental, puesto que no interviene en las variables estudiadas, además no busca comparar un grupo experimental con otro grupo control. Asimismo, el corte del estudio es de tipo transversal, al realizar la aplicación de los instrumentos en un determinado tiempo utilizando una metodología cuantitativa.

Participantes

La muestra se compone por 102 trabajadores del sector privado en Chile que cumplieren con la condición de encontrarse trabajando bajo la modalidad de teletrabajo durante el momento de la aplicación de los cuestionarios. 52 participantes pertenecían a una empresa dedicada a la venta de productos online en Santiago de Chile, y 50 fueron trabajadores externos a la empresa. El 54% de la muestra se identificó con el género femenino y el 45% masculino. El 53% estaba soltero, 31% en pareja, 13% casado y 2% separado. En relación con las edades el 55% se encuentra en el rango entre 20-30 años, 39% entre los 30-40 años y el 5% entre los 50 y 60 años. El 68% de la muestra manifiesta no tener hijos y el 32% sí.

Instrumentos

Se utilizan cuatro a) Encuesta sociodemográfica: se realiza con el fin de conocer antecedentes relevantes de los participantes considerando aspectos como: edad, género, estado civil, hijos, edad de estos. Esta encuesta cuenta con 17 ítems, de elaboración propia; b) Cuestionario de percepción y condiciones teletrabajo (CT) (Ossa, Jiménez y Gómez, 2020). el cual evalúa la percepción sobre el teletrabajo, así como aquellos factores ambientales, familiares y laborales que lo afectan, en cinco dimensiones: Apoyos Organizacionales; Conciliación Trabajo-Familia; Satisfacción con Modalidad de Teletrabajo; Apoyo para Manejo Tecnológico; y Factores Ambientales del Hogar. Este cuestionario evalúa las dimensiones de: apoyo organizacional que consiste en el grado de apoyo que percibe el trabajador en relación a la comunicación que existe con superiores, la facilidad para comunicarse entre colegas, el sentirse adecuadamente supervisado con el fin de conocer si está realizando un buen trabajo bajo esta modalidad; conciliación trabajo-familia, considera aspectos de gestión del tiempo para dedicarse a la familia o actividades extralaborales; satisfacción con modalidad teletrabajo, evalúa cómo se siente el trabajador bajo esta modalidad; apoyo para manejo tecnológico, evalúa si el trabajador cuenta con los equipamientos necesarios para desarrollar su trabajo desde el hogar o si tecnológicamente la organización ha procurado satisfacer esas necesidades; y finalmente factores ambientales del hogar, esta dimensión considera el espacio en el que se desarrolla el teletrabajo, si este cuenta con la luz suficiente, si existen o no contaminación acústica, o si el trabajador cuenta con la privacidad necesaria para trabajar. El alfa de Cronbach de este cuestionario es de 0,96 y está compuesto de 36 ítems en escala likert del 1 al 5, donde 1 es “no aplica”, 2 “completo desacuerdo”, 3 “mediano desacuerdo”, 4 “mediano acuerdo” y 5 “com-

pleto acuerdo”; c) Cuestionario conflicto Trabajo-familia (CTF) (Carlson, Kacmar & Williams, 2000): Este cuestionario mide el grado de interferencia positiva y negativa de los dominios trabajo-familia, evaluando la dirección del conflicto, considerando las interferencias del estrés, comportamiento y tiempo, en los dominios de familia y de trabajo. El cuestionario cuenta con un alfa de Cronbach global de 0,87. Se compone de 18 ítems en escala likert del 1 al 5, donde 1 es “nunca”, 2 “casi nunca”, 3 “a veces”, 4 “casi siempre” y 5 “siempre”; d) Escala subjetiva de carga mental de trabajo (CCM) (Ceballos, Paravic, Burgos y Barriga, 2014): esta escala está compuesta por 20 preguntas con respuesta de tipo likert, en la cual 1 significa “muy alto”, 2 “bajo”, 3 “medio”, 4 “alto” y 5 es “muy alto”. Este cuestionario evalúa 5 dimensiones las cuales son: demandas cognitivas y complejidad de la tarea, se relaciona al esfuerzo cognitivo que requiere el puesto de trabajo; organización temporal, recoge información sobre la adecuación del tiempo para ejecutar las tareas laborales; características de la tarea, se refiere a las interrupciones o distracciones propias del puesto de trabajo (llamadas, interrupción de compañeros, etc.); consecuencias para la salud, consiste en el agotamiento que produce el trabajo en el individuo; y ritmo de trabajo, que se refiere a la capacidad del trabajador para organizar su trabajo durante la ejecución de la tarea. La confiabilidad del instrumento alcanza un alfa de Cronbach de 0,79 en escala global.

Procedimiento

Por medio de un trabajador de una empresa en Santiago de Chile, se establece contacto con el equipo de desarrollo humano de dicha empresa, a quienes en una reunión vía zoom se les presenta el proyecto con sus objetivos e instrumentos, solicitando la posibilidad de realizar la investigación a lo cual aceptaron. Posteriormente la encargada del equipo facilita el listado de correos

electrónicos de los trabajadores de la empresa y se prosiguió a hacerles envío de los cuestionarios por la plataforma de Google Forms, la plataforma estuvo abierta durante tres semanas en las cuales se enviaron constantes recordatorias para ser contestada. Finalmente, la muestra se completa haciendo envío del cuestionario a personas externas a la empresa vía redes sociales.

Plan de análisis

Los resultados fueron analizados por el programa Statistical Package for the Social Sciences en su versión 22, aplicando la prueba de normalidad de Kolmogorov, pruebas descriptivas de frecuencia y correlaciones de Pearson y Spearman.

3. Resultados

A continuación, se presentan los principales resultados derivados del estudio. En primer lugar, se realizó una prueba de normalidad con el fin de verificar si la muestra sigue o no una distribución normal, con el propósito de guiar el tipo de correlación que se debía utilizar al comparar las dimensiones de los cuestionarios. Luego se analizó la correlación global entre los cuestionarios para identificar la relación existente entre las variables. Finalmente se correlacionan las dimensiones de Condiciones de Teletrabajo (CT) con CCM, CT con CTF, y Carga Mental (CCM) con Conflicto Trabajo Familia (CTF), para observar la relación entre ellas.

Tabla N°1: Prueba de normalidad Kolmogorov

VARIABLES	ESTADÍSTICO	GL	P
Carga mental	.059	102	.200*
Teletrabajo	0.95	102	.024
Conflicto Trabajo-Familia	.102	102	.011

Con un nivel de confianza del 95% y un alfa de 0.5, se observa que los cuestionarios Percepción de Teletrabajo ($p = .024$) y Conflicto Trabajo-Familia ($p = .011$) presentan una muestra normal mientras que el cuestionario de carga mental ($p = .200$) presenta una muestra anormal. Por lo anterior se utilizará correlación de Pearson para Cuestionario de Percepción y condiciones de Teletrabajo (CT) y el Cuestionario Conflicto Trabajo-Familia (CTF), y correlación de Spearman para el cuestionario de Carga Mental (CCM). La distribución normal es simétrica y tiene un valor de asimetría igual a 0.

Tabla N°2: Correlación Spearman de los cuestionarios CCM, CT y CTF.

	CCM	CT	CTF
CCM	1	-.307*	.360*
Correlación Spearman	.	.002	.000
Sig			
CT	-.307*	1	-.572
Correlación Spearman	.002	.	.000
Sig			
CTF	.360*	-.572	1
Correlación Spearman	.000	.000	.
Sig			

Se puede observar que existe relación negativa entre CT y CCM ($r = -.307$, $p = .002$) indicando que a mayor carga mental en el trabajador éste percibirá peores condiciones para su desempeño en la condición de teletrabajo; entre CT y CTF, también se observa correlación negativa ($r = -.570$, $p =$

0.000) indicando que a medida que el trabajador percibe mejores condiciones para el teletrabajo presenta menores índices de conflicto trabajo-familia. La relación entre CMM y CTF es positiva ($r = .360$, $p = .000$), es decir que, entre mayor carga mental se presentarán más conflictos trabajo-familia.

Tabla N°3: Relación Carga Metal y Cuestionario de Percepción y condiciones Teletrabajo

	Apoyo org.	CTF	Satisfacción Teletrabajo	Apoyo Manejo Tec.	Factores amb. Del hogar
Demanda cog. Correlación de Spearman Sig. (bilateral)	-.250* .011	-.327* .001	-.138 .166	-.131 .189	-.267* .007
Cons. Salud Correlación de Spearman Sig. (bilateral)	-.284* .004	-.541* .000	-.334* .001	-.217* .028	-.319* .001
Carac. de la tarea Correlación de Spearman Sig. (bilateral)	-.262* .008	-.413* .000	-.380* .000	-.145 .145	-.283* .004
Org. Tiempo Correlación de Spearman Sig. (bilateral)	.148 .138	.064 .525	.060 .548	.135 .176	.136 .173
Ritmo de trabajo Correlación de Spearman Sig. (bilateral)	.340* .000	.182 .067	.248* .012	.364* .000	.298* .002

Se observa que la dimensión Demanda cognitiva correlaciona de manera negativa con: Apoyo organizacional ($r = -.250$, $p = .011$), Conciliación Trabajo-Familia (CTF) ($r = -.327$, $p = .001$) y Factores Ambientales del hogar ($r = -.267$, $p = .007$). Las dimensiones Consecuencias para la salud y Características de la tarea correlaciona negativamente con todas las dimensiones del cuestionario Percepción y condiciones de Teletrabajo. La dimensión Organización

temporal no se correlaciona con ninguna de las dimensiones del Cuestionario de Percepción y Condiciones de Teletrabajo. En cuanto a la dimensión Ritmo de trabajo está correlaciona positivamente con Apoyo organizacional ($r = .340$, $p = .000$), Satisfacción con la modalidad Teletrabajo ($r = .248$, $p = .012$), Apoyo en manejo tecnológico ($r = .364$, $p = .000$) y Factores ambientales del hogar ($r = .298$, $p = .002$).

Tabla N°4: Relación entre Conflicto Trabajo-Familia y Cuestionario Percepción y condiciones de Teletrabajo

	Apoyo org.	CTF	Satisfacción Teletrabajo	Apoyo manejo Tec.	Factores amb. Del hogar
General Familia Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.454* .000	-.604* .000	-.353* .000	-.374* .000	-.446* .000
General Trabajo Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.475* .000	-.551* .000	-.346* .000	-.388* .000	-.428* .000
Estrés-Familia Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.432* .000	-.518* .000	-.304* .000	-.366* .000	-.398* .000
Estrés-Trabajo Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.439* .000	-.516* .000	-.322* .000	-.354* .000	-.383* .000
Conducta-Familia Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.388* .000	-.581* .000	-.296* .000	-.326* .000	-.469* .000
Conducta-Trabajo Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.476* .000	.537* .000	-.364* .000	-.394* .000	-.457* .000
Tiempo-Familia Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.387* .000	.500* .000	-.343* .000	-.300* .000	-.303* .000
Tiempo-Trabajo Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.401* .000	.475* .000	-.272* .000	-.328* .000	-.346* .000

Como se observa en la Tabla N°4 las dimensiones de Conflicto Trabajo-Familia correlacionan negativamente con todas las dimensiones de Percepción y condiciones de Teletrabajo, lo que indica que ambas variables se encuentran altamente

relacionadas y cuando uno de los indicadores de una suben los de la otra bajan y viceversa, de acuerdo a lo anterior se puede decir que a mayor satisfacción con la modalidad Teletrabajo, menores conflictos trabajo-familia.

**Tabla N°5: Correlación de Spearman Cuestionario
Conflicto Trabajo-Familia y Cuestionario Carga Mental**

	Dem. cog	Salud	Carac. Tarea	Org. Tiempo	Ritmo de trab
Ind. General Trabajo Correlación Spearman	.269*	.503*	.336*	-.142	-.209*
Sig	.006	.000	.001	.156	.035
Ind. General Familia Correlación Spearman	.278*	.539*	.311*	-.135	-.184
Sig	.005	.000	.001	.177	.064
Estrés-Trabajo Correlación Spearman	.181	.480*	.326*	-.166	-.165
Sig	.069	.000	.001	.096	.098
Estrés-Familia Correlación Spearman	.210*	.458*	.247*	-.128	-.139
Sig	.034	.000	.012	.201	.163
Conducta-Trabajo Correlación Spearman	.346*	.490*	.344*	-.110	-.251*
Sig	.000	.000	.000	.273	.011
Conducta-Familia Correlación Spearman	.250*	.546*	.375*	-.187	-.188
Sig	.011	0.11	.000	.060	.058
Tiempo-Trabajo Correlación Spearman	.226*	.405*	.263*	-.099	-.173
Sig	.022	.000	.008	.322	.083
Tiempo-Familia Correlación Spearman	.210*	.349*	.110	.011	-.051
Sig	.034	.000	.272	.913	.614

En la tabla se observa que la dimensión de carga mental correlaciona de manera positiva con las dimensiones de Conflicto trabajo-familia: indicador general de familia ($r = .278$, $p = .005$), indicador general de trabajo ($r = .269$, $p = .006$), estrés-familia ($r = .210$, $p = .034$), conducta-familia ($r = .250$, $p = .011$), conducta-trabajo ($r = .346$, $p = .000$), tiempo-familia ($r = .210$, $p = .034$) y tiempo-trabajo ($r = .226$, $p = 0.22$). La dimensión consecuencia para la salud se correlaciona positivamente con todas las dimensiones del cuestionario de conflicto trabajo familia (CTF), es decir que a medida que las consecuencias para la salud

disminuyen los conflictos en todas las áreas disminuirá. El factor características de la tarea también se correlaciona de manera positiva con las dimensiones de CTF, excepto con la dimensión de tiempo-familia, es decir, el conflicto generado entre el tiempo y la familia no tiene relación con las características de la tarea en el trabajo. La dimensión organización temporal no se correlaciona con ninguna de las dimensiones de CTF. El ritmo de trabajo correlaciona de manera negativa con el indicador general de trabajo ($r = -.209$, $p = 0.35$) y con conducta-trabajo ($r = -.251$, $p = .011$), lo que indica que a medida que el ritmo de traba-

jo disminuye el conflicto en dirección al trabajo aumentará del mismo modo sucede con la dimensión conducta-trabajo.

4. **Discusión y Conclusión**

La implementación de la modalidad de teletrabajo se comenzó a implementar de manera imprevista en Chile y el mundo, debido a la pandemia para disminuir el riesgo de contagio, de este modo fue necesario realizar reformas laborales para legislar en cuanto a esta modalidad. Muchos estudios anteriores son los que muestran las ventajas y desventajas del teletrabajo, entre las que destacan cuestiones de reducción de costos tanto para el empleador como para el trabajador, sin embargo, esto requiere un gran desafío para ambos lados, el adaptarse a las tecnologías y la organización temporal con el fin de compatibilizar el trabajo con las labores del hogar (Rubio, Díaz, Martín y Luceño, 2010), en este caso se han observado diferencias entre género, indicando que mujeres casadas y con hijos tienen mayor facilidad para adaptarse a las condiciones del teletrabajo, ya que esto les permite compatibilizar su trabajo con las labores del hogar (Rámirez y Hernández, 2019). Pieró y Soler (2020) reflexionan acerca de las ventajas que ha traído el teletrabajo en el contexto de España, lo que se extrapola a otros contextos como el nacional, en donde indican que esta modalidad ha permitido conciliar el trabajo con la familia, sin embargo, el no contar con los recursos suficientes en el hogar y el tener que adaptar la casa a esta modalidad estaría generando algunas consecuencias de sobrecarga en los trabajadores.

De acuerdo con los datos recogidos por las pruebas “Escala de percepción de teletrabajo”, “Conflicto trabajo familia” y “Escala subjetiva de carga mental”. Se concluye con respecto a la hipótesis uno que la relación existente entre percepción de teletra-

bajo y conflicto trabajo familia correlaciona en la totalidad de las dimensiones de manera negativa, es decir que a medida que la percepción de teletrabajo aumenta o mejora, el conflicto trabajo-familia disminuye, lo que según Barrera, Cárdenas y Chaves (2020) se debería al ahorro de energía, tiempo y dinero relacionados al desplazamiento casa-trabajo/trabajo-casa reduciendo el conflicto trabajo-familia, ya que estos recursos son invertidos ahora en la familia.

Con respecto a la hipótesis dos, se observa que en la dimensión consecuencias para la salud y características de la tarea del cuestionario de carga mental, correlaciona negativamente con todas las dimensiones del teletrabajo, esto se puede explicar debido a la situación de pandemia que genera altos niveles de ansiedad y estrés en las personas extrapolar estos estados de fatiga percibiendo las demandas del trabajo más altas que en otras circunstancias (Venegas y Leyva, 2020).

La hipótesis tres plantea que la Escala de carga mental correlaciona positivamente con el cuestionario de conflicto trabajo-familia, según lo que muestran los datos se ve que existe esta correlación positiva en las dimensiones de demanda cognitiva, consecuencias para la salud y características de la tarea, es decir que a mayor carga mental en las áreas descritas anteriormente se presentarán mayores niveles de conflicto trabajo familia, de lo contrario en los dominios relacionados al tiempo la correlación es negativa, es decir que a mayor capacidad de organización del tiempo, menos conflictos trabajo-familia. Como indica Biedma y Medina (2014) a más conflicto trabajo-familia mayores niveles de estrés, lo que repercutirá en el desempeño del trabajador en las dimensiones afectadas como demanda cognitiva, consecuencias para la salud y características de la tarea.

Con respecto a la correlación positiva entre las dimensiones de conflicto trabajo-familia y las dimensiones de carga mental enfocadas en el ritmo de trabajo (capacidad del trabajador para organizar el tiempo en el desempeño de la tarea), explica que a mayor organización del tiempo en el trabajo se presentarán menos conflictos en las esferas de trabajo-familia, lo que destaca Sanz (2011) es que uno de los pilares básicos para el desarrollo de políticas de conciliación trabajo-familia son las relacionadas a los horarios y el límite de tiempo para las actividades laborales, de este modo se reduce el agotamiento del trabajador.

Finalmente, se concluye que el teletrabajo correlaciona de manera negativa con las dimensiones de carga mental ($r = -.307$, $p = .002$) y conflicto trabajo familia ($r = -.572$, $p = .000$), es decir que a medida que el trabajador se sienta más satisfecho con la modalidad teletrabajo esto reducirá su carga mental, evitando el surgimiento de problemas de salud mental como estrés o depresión entre otros, influyendo también en la reducción de conflictos de carácter trabajo-familia o familia-trabajo. Del mismo modo, la carga mental se relaciona de manera positiva con el cuestionario conflicto trabajo-familia ($r = .360$, $p = .000$), indicando que a mayor carga mental es más probable que existan conflictos del tipo trabajo-familia/familia-trabajo, a excepción de las dimensiones enfocadas en la organización temporal.

Es importante mencionar que este estudio presenta algunas limitaciones, las cuales pudieron alterar los resultados finales y la fiabilidad de estos, en primer lugar el número de muestra podría no ser representativo de todos los trabajadores del sector privado de Chile, ya que la mitad de la muestra solo pertenece a una empresa dedicada a la venta de productos online, además todos los participantes formaban parte del rubro económico, excluyendo

áreas como la educación (privada), salud, entre otros, además, la mayoría de los encuestados eran personas entre los 20 y 30 años solteros y sin hijos. También la fecha en que se aplicó la mayoría de los cuestionarios corresponde a época estival en Chile, entre los meses de enero y febrero, posteriormente marzo y abril, donde la carga mental de los trabajadores suele ser baja a comparación de otros periodos del año como noviembre y diciembre.

Para futuras investigaciones se sugiere tomar en consideración aspectos de género, considerando los múltiples roles que cumple la mujer en cuanto al cuidado del hogar, niños o ancianos, del mismo modo tomar en cuenta también el estado civil de los participantes estableciendo si existen o no diferencias entre los diferentes estados, y por último considerar la edad de los participantes, ya que esta puede influir en el manejo tecnológico dificultando el desempeño del teletrabajo. Otro punto por considerar para futuras investigaciones son el impacto en las dimensiones estudiadas de algunos factores de riesgo psicosocial o emocionales como el cansancio, el estrés, sentimientos de aislamiento, etc. Considerando de qué manera podría esto afectar a los teletrabajadores y la productividad de la empresa. De igual manera es importante conocer cómo ha afectado la calidad de vida laboral de los trabajadores la modalidad de teletrabajo a diferencia de las modalidades presenciales.

Referencias Bibliográficas

- Barrera, L., Cárdenas, P. y Chaves, A. (2020). *Beneficios que ofrece el equilibrio trabajo-familia a un teletrabajador* [Tesis Doctoral, Corporación Universitaria Minuto de Dios].
- Biedma, J. y Medina, J. (2014). Impacto de la conciliación laboral y familiar en el desempeño organizativo. *Intangible Capital*, 10(3), 448-466.

- Carlson, S., Kacmar, M. & Williams, J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational behavior*, 56(2), 249-276.
- Ceballos, P., Paravic, T., Burgos, M. y Barriga, O. (2014). Validación de escala subjetiva de carga mental de trabajo en funcionarios/as universitarios. *Ciencia y enfermería*, 20(2), 73-82.
- Ceballos, P., Rolo, G., Hernández, E., Díaz, D., Paravic, T. y Burgos, M. (2015) Factores psicosociales y carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras/os en unidades críticas. *Revista latinoamericana enfermagem*, 23(2), 315-322.
- Ceballos, P., Rolo, G., Hernández, E., Díaz, D., Paravic, T., Burgos, M. y Barriga, O. (2016). Validación de la escala subjetiva de carga mental de trabajo (ESCAM) en profesionales de la salud de Chile. *University psychology*, 15(1), 261-270.
- CNN. (2020). Cronología del COVID-19: Todos los hitos claves en Chile y el mundo desde el 31/12/19. Recuperado de https://www.cnnchile.com/coronavirus/hitos-claves-covid-19-chile-mundo-cronologia_20200505/.
- Coyago, F., Alcocer, M., Carpio, J. y Troya, M. (2020). Protocolo de prevención del riesgo psicosocial en intervinientes operativos y administrativos en covid-19. Recuperado de https://www.salud.gob.ec/wpcontent/uploads/2020/03/PROTOCOLO-DE-PREVENCIÓN-DE-RIESGOS-PSICOSOC-MTT2-_2020.pdf.
- Díaz, C. (2010). Actividad laboral y carga mental de trabajo. *Ciencia y trabajo*, 12(36), 281-292.
- González, J. y Mardones, M. (2020). Teletrabajo y Calidad de Vida: tres desafíos para Chile. Recuperado <https://www.fac-tec.usach.cl/teletrabajo-y-calidad-de-vida-tres-desafios-para-chile>.
- Gómez, C. (2020). El teletrabajo, un estudio comparado. Recuperado de http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/5018/CI_70.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Greenhaus, J. & Beutell, N. (2010). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Jiménez, A., Mendiburo, N. y Olmedo, P. (2011). Satisfacción familiar, apoyo familiar y conflicto trabajo-familia en una muestra de trabajadores chilenos. *Avances en psicología latinoamericana*, 29(2), 317-329.
- Organización mundial de la salud. (2020). Alocución de apertura del director general de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020. Recuperado de: <https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>.
- Ossa, C, Jiménez, A y Gómez, V (2021 en prensa) "Validez interna del cuestionario percepción de condiciones para teletrabajo en el hogar" a Acta Colombiana de Psicología.
- Peiró, J. y Soler, A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el COVID-19 y los retos que plantea. *IvieLAB*, 1, 1-10.
- Ramírez, M. y Hernández, P. (2019). Ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo, revisión de la literatura. *Revista Competitividad e Innovación*, 1(1), 96-119.
- Rubio, S., Díaz, E., Martín, G. y Luceño, L. (2010). La carga mental como factor de riesgo psicosocial diferencias por baja laboral. *Ansiedad y estrés*, 16 (3), 271-282.

Ruiz, R. (2015). El teletrabajo: hacia una nueva forma de trabajo en Chile. *Revista de derecho y ciencias penales: ciencias sociales y políticas*, (21), 1-9.

Sanz, A. (2011). Conciliación y salud laboral: ¿una relación posible?: Actualidad en el estudio del conflicto trabajo-familia y la recuperación del estrés. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57, 115-126.

Ugarteburu, I., Cerrato, J. e Ibarretxe, R. (2008). Transformando el conflicto trabajo/familia en interacción y conciliación trabajo/familia. *Revista de relaciones laborales* 18,17-41.

Venegas, E. y Leyva, C. (2020). La fatiga y la carga mental en los teletrabajadores: a propósito del distanciamiento social. *Revista española de salud pública*. 94, 0-0.