



MARHTO

MÁSTER EN RECURSOS HUMANOS, TRABAJO Y ORGANIZACIONES

Máster Universitario en Gestión de Recursos Humanos, Trabajo y Organizaciones

Trabajo de Fin de Máster

Curso 2020/2021

Convocatoria septiembre

Orientación: Diseño de un estudio observacional

Título: Estudio sobre el teletrabajo, estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de la Región de Murcia y la provincia de Alicante.

Estudiante: Rosana Sánchez González

Tutor: Adrián García Selva

Código OIR: TFM.MGR.AGS.RSG.210528

Murcia, a 6 de septiembre de 2021

ÍNDICE

Resumen	3
Abstract	3
1. Introducción	4
2. Objetivos	6
3. Metodología	7
3.1. Participantes	7
3.2. Variables e instrumentos	8
3.3. Procedimiento	9
3.4. Análisis estadísticos	9
4. Resultados	9
5. Discusión	16
6. Referencias bibliográficas	18



RESUMEN

El presente Trabajo plantea como objetivo principal el análisis de tres variables muy frecuentes en el ámbito laboral. El instrumento utilizado ha sido un cuestionario basado en otros autores, que identifica a los trabajadores de diversos colectivos laborales que hacen uso del teletrabajo, cómo afecta el estrés laboral y qué tipo de compromiso organizacional mantienen con su empresa. Se ha obtenido la participación de 151 personas de la Región de Murcia y la provincia de Alicante, durante el mes de julio de 2021. Se menciona a diferentes autores que hacen alusión a aspectos relevantes en estas cuestiones; además, se revisa estadísticas oficiales y la legislación en cuanto a teletrabajo. Tras el estudio de las diferentes variables, se aprecia que la llegada del teletrabajo a nuestros encuestados se ha instaurado a raíz de la pandemia, ya que el tiempo que están bajo esta modalidad coincide con dicho momento histórico. Asimismo, se ha demostrado que no ha afectado en el compromiso organizacional, ni ha sumado un mayor nivel de estrés en los trabajadores.

Palabras clave: compromiso organizacional, estrés laboral, teletrabajo, trabajadores.

ABSTRACT

The present Project states as its main objective the analysis of three very frequent variables in the workplace. The instrument used was a questionnaire based on other authors, that identifies workers from different labor groups who make use of telecommuting, how affects labor stress and what kind of organizational commitment they have with their company. The participation has been 151 people from Murcia and Alicante, during the month of July 2021. Different authors are mentioned who refer to relevant aspects in these questions; besides, official statistics are reviewed and legislation regarding telecommuting. After studying the different variables, it is appreciated that the arrival of telecommuting to our surveyed has been established in the wake of the pandemic, since the time they are with this modality match with this historical moment. In addition, it has been shown that it has not affected the organizational commitment, nor has it added a higher level of stress in the workers.

Key words: organizational commitment, labor stress, telecommuting, workers.

1. INTRODUCCIÓN

Los inicios del concepto de teletrabajo se sitúan a mediados de los años setenta en Estados Unidos, durante la crisis del petróleo, que llevó a pensar que “si uno de cada siete trabajadores urbanos no tuviera que desplazarse a su lugar de trabajo, Estados Unidos no tendría la necesidad de importar petróleo” (Nilles, 1976). Además de conseguir descongestionar el tráfico de las ciudades, se daría la oportunidad de trabajo a personas con discapacidad, se aumentaría la productividad, disminución de costes para la empresa (luz, calefacción, espacio en la oficina, electricidad...) y se conseguiría una mayor satisfacción en los trabajadores al conseguir una mayor flexibilidad, lo que conllevaría a una reducción del estrés laboral.

En cuanto a las definiciones de teletrabajo, según Jack Nilles, 1976 (como se citó en Navarrete, 2014) se trata de “cualquier forma de sustitución de desplazamientos relacionados con la actividad laboral por tecnologías de la información” o “la posibilidad de enviar el trabajo al trabajador, en lugar de enviar el trabajador al trabajo”.

El teletrabajo conlleva un trabajo realizado con la ayuda de las TIC's ¹, fuera de las instalaciones del empleador. El teletrabajo debe ocurrir mediante un acuerdo voluntario entre el empleador y el trabajador. Además, al acordar el lugar de trabajo (en el domicilio del trabajador o en otro lugar) hay otros aspectos que deben aclararse, a saber, las horas de trabajo o el calendario de trabajo, los instrumentos de comunicación que deben utilizarse, la labor que debe realizarse, los mecanismos de supervisión y las disposiciones para la presentación de informes sobre la labor realizada. (OIT, 2020)

Con la llegada de la pandemia, tanto las organizaciones familiarizadas con el trabajo a distancia como las que no, tuvieron que facilitar a sus empleados esta modalidad de forma inmediata. Según la OIT (2020), la cantidad de personas que teletrabajan a tiempo parcial o a tiempo completo ha ido aumentando gradualmente a lo largo de los años; sin embargo, la pandemia ha acelerado la adopción, por parte de los empleadores, de las modalidades de teletrabajo. Ha quedado demostrado que esta forma de trabajo es una herramienta relevante que garantiza la continuidad operativa, siendo en circunstancias normales, unos beneficios que incluyen la reducción de tiempo de desplazamiento, la

1 Tecnologías de la información y la comunicación.

realización de tareas con menores distracciones de la oficina y el mejor equilibrio entre la vida laboral y la profesional.

Es conveniente que las organizaciones tengan políticas de empresa capaces de adaptarse a las demandas de sus trabajadores y, especialmente, ofrecer unas condiciones de trabajo dignas, acordes al puesto de trabajo. Cabe destacar, que no todo el peso cae sobre el empresario, sino que el compromiso organizacional involucra que el trabajador debe estar dispuesto a hacerse cargo y esforzarse por alcanzar la meta establecida (Arbaiza, 2017). Con todo ello, se pretende mantener un buen clima de trabajo capaz de generar un alto grado de compromiso de sus trabajadores con la organización, logrando su motivación y satisfacción, puesto que una persona comprometida resultará más productiva a la empresa.

Desde una perspectiva, se puede pensar que el teletrabajo puede reducir el estrés, debido a la gran flexibilidad que aporta, equilibrando la vida laboral con la familiar; pero, en otro extremo, podría ser un detonante de estrés por la sobrecarga de demandas trabajo y familia, sin olvidar el aislamiento social, todo esto deriva en ansiedad, cansancio físico y fatiga mental (Chuco, 2021).

Debido al elevado uso del teletrabajo en el último año, sin una ley que amparase esta modalidad en alza, fue en septiembre de 2020 cuando el BOE publicó el Real Decreto-Ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia, con el objetivo de regular el marco legal de esta nueva modalidad de prestación de trabajo. A fecha 10 de julio de 2021, el BOE ha publicado la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, derogando el Real Decreto-Ley 28/2020, de 22 de septiembre. En él se ha incorporado novedades en igualdad y no discriminación de trabajadores con discapacidad y se indican los importes de sanciones actuales.

Según un estudio del Instituto Nacional de Estadística (INE, 2021), en el análisis de una encuesta de opinión sobre el impacto de la COVID-19 a una muestra de establecimientos de ámbito nacional, haciendo referencia al segundo semestre del 2020 y primer semestre de 2021, se reconoce como fórmula aplicada para el mantenimiento de la actividad con un 44.7% el teletrabajo y con un 15.9% el incremento de inversión en digitalización y nuevas tecnologías. Este mismo estudio destaca que, antes del estado de alarma, un 16% de las organizaciones utilizaba el teletrabajo, y, dentro de ese

porcentaje, un 31.3% de la plantilla lo usaba. Una vez iniciado el estado de alarma, el porcentaje de aplicación en organizaciones pasó a ser de 51.4%, con una media de 46.7% de uso por la plantilla. Una vez finalizado el estado de alarma y establecida la nueva normalidad, un 43.4% de las empresas lo siguen aplicando, siendo usado por un 37.6% de sus empleados (INE, 2021). Con estos resultados se puede apreciar que el trabajo a distancia se ha reducido, pero supera fuertemente su uso a la situación previa a la pandemia.

2. OBJETIVOS

El objetivo de este trabajo consiste en el estudio de tres variables: conocer la capacidad de compromiso que los trabajadores han adquirido con su organización, cómo están desempeñando sus funciones a través del formato de teletrabajo y, en último lugar, el estrés laboral percibido.

La elección de esta investigación se debe al interés que suscita actualmente la combinación de las tres variables, puesto que nos encontramos en una situación de pandemia a causa de la Covid-19, que está afectando directamente en la forma de trabajar y relacionarnos en la mayoría de puestos de trabajo. Esto ha supuesto el incremento del teletrabajo en las organizaciones, llevando a estos trabajadores a pasar la mayor parte de su jornada laboral fuera de la oficina, sin contar con la figura del superior jerárquico de forma presencial, lo que puede derivar en un cambio de su compromiso adquirido con la misma e incluso puede llegar a afectar en su nivel de estrés al tener que enfrentarse a importantes cambios impuestos de forma repentina, que comienzan a formar parte del nuevo día a día de estas personas.

Con este estudio, se pretende comprobar si los trabajadores mantienen un alto grado de compromiso con su organización o ha disminuido en este periodo, así como averiguar si mantienen altos niveles de estrés laboral o si, por el contrario, esta situación de mayor adaptación les ha beneficiado por los distintos aspectos positivos que facilita. Al tratarse de una forma de trabajo no presencial en las dependencias de la empresa, resulta interesante conocer el grado de compromiso y percepción que adquiere el trabajador con su propia organización en el desempeño de sus tareas, y cómo puede llegar a gestionar los niveles de estrés laboral que percibe a causa del cambio a una nueva

modalidad y un ritmo de trabajo diferente, ya que puede afectar directamente en su salud física, psicológica y social, generando un problema para sí mismo y para la organización.

Según Montero G. (2010), un nivel alto de estrés laboral en las personas conlleva una reducción en su motivación, estando menos activas. Tienden a la distracción, irritabilidad, con dificultades para relajarse y concentrarse, e incluso reducen su contribución a la empresa. Esto puede guardar una relación estrecha con el compromiso organizacional que resultaría de difícil combinación si nos encontramos frente a un trabajador estresado.

Las empresas se centran en la obtención de un interés por parte de sus empleados logrando su compromiso con las necesidades y las metas de la organización, resultando necesario la obtención de un clima de confianza entre quienes trabajan a distancia (Acosta et al., 2021). Todo esto suscita interés para el desarrollo del presente trabajo, dado que hoy en día, gracias a la fuerte implementación del teletrabajo, es un momento adecuado para poder obtener un reflejo clave de lo que ha supuesto para las personas que realizan teletrabajo su grado de compromiso generado con su organización, a la vez de conocer si les ha causado estrés laboral esta nueva adaptación, con el fin de comprobar si a mayor grado de compromiso mejor manejo del estrés.

3. METODOLOGÍA

3.1. Participantes

En el estudio han participado 151 personas trabajadoras que desarrollan su actividad laboral en la Región de Murcia y la Provincia de Alicante, durante el mes de julio de 2021. Del total de participantes, 83 (55%) han sido mujeres y 68 (45%) hombres, con edades comprendidas entre los 22 y los 63 años, obteniendo una media de 43.01 años y una desviación típica de 12.80. En cuanto al nivel de estudios, 67 personas (44.4%) poseían formación universitaria (grado o diplomatura/licenciatura), 31 (20.5%) contaban con formación profesional, y otros 31 participantes (20.5%) alcanzaron formación universitaria de posgrado, mientras que las restantes 22 personas (14.6%) poseían estudios básicos.

Se ha procurado obtener un número de respuestas similar en cuanto a la empresa privada y Administración Pública, resultando 54 personas (35.8%) del sector privado y

97 (64.2%) del ámbito público. Por otra parte, la antigüedad de los trabajadores se ha visto más reflejada en la franja de 1 a 5 años con 56 personas (37.1%), situándose en segundo lugar la antigüedad de más de 20 años con 45 participantes (29.8%), y en tercer lugar 32 personas (21.2%) tienen una permanencia de 5 a 20 años. Por último, los restantes 18 participantes (11.9%) tuvieron una antigüedad inferior al año.

Según el nivel de puesto, se ha contado con 117 personas (77.5%) de nivel básico, frente a 24 (15.9%) con un puesto de mando intermedio y 10 (6.60%) con puestos directivos. En relación al tipo de contrato, 82 (54.3%) se han identificado con el contrato de duración indefinida, 44 (29.1%) con contrato temporal, 23 (15.2%) como funcionarios y únicamente dos participantes (1.3%) fueron autónomos. En relación a las horas semanales que desempeñan en su puesto de trabajo, se ha reflejado que 77 (51%) trabajaban 40 horas a la semana, 54 (35.8%) de 30 a 35 horas, y 20 (13.2%) poseían un horario de hasta 30 horas semanales.

En último lugar, se deseaba conocer si la pandemia de la Covid-19 había causado alteraciones en los puestos de trabajo de los participantes, podemos observar que 67 personas (44.4%) experimentaron cambios menores en su actividad laboral, mientras que 49 (32.5%) afirmaron que su actividad se vio muy afectada, y las 35 personas restantes (23.2%) manifestaron no haber visto afectada su actividad laboral en absoluto.

3.2. Variables e instrumentos

- **Cuestionario de teletrabajo:** Se empleó una encuesta de teletrabajo elaborada por Llácer (2020), que agrupa 16 ítems, en los que se analiza si se realiza teletrabajo o no, las ventajas e inconvenientes, además de profundizar en cómo se desarrolla la jornada laboral de las personas que sí mantienen esta modalidad. De las 16 cuestiones que se plantean, resultan de obligada respuesta 6 de ellas, ya que el resto únicamente hacen referencia a las personas que se encuentran teletrabajando actualmente. Se ofrecen diferentes alternativas de respuestas en cada cuestión, con el fin de obtener un estudio más cercano a la realidad.
- **Cuestionario de Compromiso Organizacional:** Se ha hecho uso del cuestionario en versión traducida al español del OCQ de Porter (Mowday et al., 1979), que Ávila y Pascual (2019) reflejan en su estudio. Se pretende comprobar la intención de continuar en la organización y el rendimiento que aportan en ella. Se compone de 15 ítems, con una escala de respuestas tipo Likert ofreciendo

como alternativas desde *totalmente en desacuerdo* (1) a *totalmente de acuerdo* (5). Tanto en el estudio de Ávila y Pascual (2019) como en el presente trabajo, el alfa de Cronbach obtenido para el total de la escala es .92.

- **Cuestionario de estrés laboral:** Se trata de un cuestionario publicado por la OIT, que a su vez ha sido el instrumento de estudio utilizado por Medina et al. (2007). Este cuestionario comprende 25 ítems, haciendo uso de la escala de respuestas tipo Likert, con las opciones desde *nunca* (1) a *siempre* (7), que evalúa el estrés percibido por el empleado trabajando en equipo, la relación con superiores, la estructura y el clima organizacional. Respecto a su fiabilidad, en el estudio de Medina et al. (2007), el valor del alfa de Cronbach fue de .92, mientras que, en el presente trabajo, este índice se situó en .94.

3.3. Procedimiento

La recogida de la información relativa a las variables objeto de estudio se ha llevado a cabo a través de un formulario de Google, que da la posibilidad de su envío a través de las nuevas tecnologías, obteniendo los resultados de cada encuesta realizada al instante.

Se tenía como objetivo la obtención de 100 respuestas; sin embargo, los resultados obtenidos en cuanto a usuarios que teletrabajasen, no resultó muy elevado, por lo que se continuó su envío masivo hasta lograr una mayor cantidad de respuestas que resultara más atractiva para el desarrollo del presente trabajo.

3.4. Análisis estadísticos

Se han realizado análisis descriptivos para extraer los datos sociodemográficos. Para el análisis más profundo, en primer lugar, se efectuó una prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov con corrección de Lilliefors, y diferentes pruebas U de Mann-Whitney y test de Kruskal-Wallis para conocer las diferencias entre los diferentes grupos. Todos los análisis se ejecutaron con un nivel de confianza del 95%.

4. RESULTADOS

Es importante conocer qué trabajadores de nuestra muestra se encuentran realizando teletrabajo actualmente. Según los resultados obtenidos, se ha contado con 65 personas (43%) que afirman esta cuestión, y, por el contrario, 86 personas (57%) no realizan sus tareas bajo la modalidad de teletrabajo. De esas 65 personas, 29 (44.6%) están

teletrabajando de 6 meses a un año, 28 (43.07%) llevan de un año a 3 años, 6 (9.24%) lo llevan a cabo durante menos de 6 meses, y nos encontramos en último lugar con una persona (1.54%) que lo realiza de 3 a 5 años, al igual que una persona (1.54%) afirma que lleva más de 5 años con teletrabajo. Con el fin de indagar sobre el motivo que les ha llevado a realizar este cambio en su forma de trabajar, se plantea una cuestión que muestra a 43 trabajadores (66.15%) que han tenido que adaptarse a este formato a causa de la situación por Covid, mientras que por otro lado, 22 (33.84%) ha sido para poder conciliar su vida familiar y laboral.

Otra de las cuestiones que suscita cierto interés, trata de conocer si estas personas han notado cambio en la cantidad de trabajo y si se ha cambiado la cantidad de horas de trabajo. En respuesta a la primera cuestión, se aprecia que para 40 (61.54%) permanece igual o ha disminuido, frente a 25 (38.46%) que aseguran que ha aumentado. En cuanto a la segunda cuestión, 32 (49.23%) afirman que trabajan las mismas horas, 23 (35.38%) sostienen que las horas han aumentado hasta 4 horas semanales y 10 (15.38%) expresan que han aumentado 5 o más horas semanales.

Uno de los problemas que plantea el teletrabajo es la falta de socialización que puede llevar aparejada. Una de las preguntas del cuestionario trata de analizar la relación que se mantiene con compañeros de trabajo. En dicha cuestión, se ha obtenido que 53 personas (81.54%) alegan que permanece igual, frente a 8 (12.31%) que piensan que ha empeorado y 4 (6.15%) que opinan que ha mejorado. Se plantea además una cuestión para conocer si están satisfechos con el modelo de teletrabajo adoptado por su empresa, a lo que se ha obtenido que 42 (64.61%) se encuentran satisfechos, 12 (18.46%) están insatisfechos y 11 (16.92%) se manifiesta de forma neutral.

A continuación, para continuar con el análisis de los datos a un nivel más profundo, se procede a establecer agrupaciones entre los sujetos y comprobar si se dan diferencias significativas en las variables de estrés laboral y compromiso organizacional en función de dichos grupos. De forma previa, el análisis de la normalidad con la prueba de Kolmogórov-Smirnov con corrección de Lilliefors muestra que tanto la puntuación total de estrés ($D = 0.088$, $p = .006$) como la puntuación total de compromiso ($D = 0.097$, $p = .001$) siguen una distribución no normal, por lo que se opta por el uso de pruebas estadísticas no paramétricas.

En primer lugar, se hace una comparativa por sexos para las variables de compromiso y estrés (Tabla 1).

Tabla 1

Diferencias en las variables por sexo

	N	Min	Max	M	DE	Rm	U	Z	p
Puntuación Compromiso									
Hombre	68	2.13	5	3.96	0.66	69.38	2372	-0.955	.340
Mujer	83	2.27	5	4.04	0.73	81.42			
Puntuación Estrés									
Hombre	68	1.04	5.80	2.41	1.10	72.25	2567	-1.683	.092
Mujer	83	1.08	5.56	2.57	0.93	79.07			

Según estos resultados, no hay diferencias en compromiso ni estrés entre hombres y mujeres, ya que la prueba U arroja valores no significativos para sus estadísticos de contraste en las variables de compromiso ($U = 2372$, $p = .340$) y estrés ($U = 2567$, $p = .092$).

En relación al tipo de empresa, se realiza una comparación entre empresa privada y Administración Pública para las dos variables estudiadas (Tabla 2).

Tabla 2

Diferencias por tipo de empresa

	N	Min	Max	M	DE	Rm	U	Z	p
Puntuación Compromiso									
Privada	54	2.13	5	3.83	0.73	67.1	2043.50	-2.237	.025
Pública	97	2.4	5	4.10	0.66	80.95			
Puntuación Estrés									
Privada	54	1.04	5.8	2.34	1.04	65.34	2138.50	-1.866	.062
Pública	97	1.08	5.8	2.59	0.99	81.93			

En este caso, se obtiene un resultado significativo en la variable compromiso ($U = 2043.50$, $p = .025$), siendo los empleados de la Administración Pública los que perciben

un mayor compromiso ($M = 4.10$) frente a los empleados de la empresa privada ($M = 3.83$). Por otro lado, en la variable estrés no hay diferencias significativas, ya que la probabilidad asociada es mayor que el nivel de significación ($U = 2138.50$, $p = .062$). En la tabla 3, se realiza una comparativa para las variables de compromiso y estrés entre las personas trabajadoras que desarrollan la modalidad de teletrabajo (65) y las que no lo hacen (86).

Tabla 3

Diferencias entre trabajadores y teletrabajadores

	N	Min	Max	M	DE	Rm	U	Z	p
Puntuación Compromiso									
Teletrabajan	65	2.13	5	3.94	0.68	71.38	2495	-1.129	.259
No teletrabajan	86	2.27	5	4.05	0.71	49.49			
Puntuación Estrés									
Teletrabajan	65	1.12	5.8	2.48	0.94	77	2730	-0.244	.807
No teletrabajan	86	1.04	5.8	2.51	1.07	75.24			

Para la variable de compromiso, se observa que no existe diferencias entre ambos y se obtiene un resultado no significativo ($U = 2495$, $p = .259$). Esta misma comparativa se realiza para detectar el estrés que pueda afectar a unos u otros, pero se mantienen unos niveles muy similares, no resultando significativos los datos ($U = 2730$, $p = .807$).

En la tabla 4 se muestran las diferencias que perciben los teletrabajadores según el cambio en la cantidad de trabajo desde que hacen uso de esta modalidad y la relación que mantiene con nuestras variables.

Tabla 4

Diferencias en teletrabajadores según el cambio en la cantidad de trabajo

	N	Min	Max	M	DE	Rm	U	Z	p
Puntuación Compromiso									
Permanece igual o ha disminuido	40	2.13	5	4.00	0.70	34.75	430	-0.947	.344
Ha aumentado	25	2.53	4.8	3.84	0.64	30.20			
Puntuación Estrés									

Permanece igual o ha disminuido	40	1.12	3.76	2.27	0.77	29.05	342	-2.132	.033
Ha aumentado	25	1.40	5.8	2.83	1.08	39.32			

En cuanto al compromiso, no existen diferencias significativas ($U = 430$, $p = .344$). Por el contrario, la variable estrés muestra un resultado significativo ($U = 342$, $p = .033$), siendo los trabajadores que han experimentado un aumento de la cantidad de trabajo los que perciben más estrés ($M = 2.83$) que los que mantienen su misma carga laboral ($M = 2.27$).

La tabla 5 muestra los resultados de la prueba de Kruskal-Wallis para observar la alteración que ha supuesto en el día a día la llegada de la pandemia.

Tabla 5

Diferencias por alteración del trabajo por situación Covid

	N	Min	Max	M	DE	Rm	H	p
Puntuación Compromiso								
Mi actividad laboral no se ha visto afectada en absoluto	35	2.73	5	4.19	0.68	88.79	3.951	.139
He experimentado cambios menores en mi actividad laboral	67	2.13	5	3.94	0.68	71.37		
Mi actividad laboral se ha visto muy afectada	49	2.40	5	3.96	0.72	73.19		
Puntuación Estrés								
Mi actividad laboral no se ha visto afectada en absoluto	35	1.32	5.8	2.45	1.16	70.93	0.798	.671
He experimentado cambios menores en mi actividad laboral	67	1.04	5.8	2.54	0.95	79.02		
Mi actividad laboral se ha visto muy afectada	49	1.04	4.92	2.49	1.01	75.49		

Se observa que tanto la variable compromiso ($H = 3.951$, $p = .139$) como estrés ($H = 0.798$, $p = .671$) no muestran diferencias significativas. A pesar de contar con muchos trabajadores afectados por estos cambios, no han perdido su falta de compromiso o

motivación por su organización, al igual que no se han visto afectados por un alto nivel de estrés.

Se ha querido conocer las diferencias en las variables según el tipo de contrato, debido al interés que suscita comprobar si trabajando para la organización con un contrato u otro puede llegar a cambiar la percepción. Para ello, la tabla 6 contiene los resultados de la prueba de Kruskal-Wallis.

Tabla 6

Diferencias por tipo de contrato

	N	Min	Max	M	DE	Rm	H	p
Puntuación Compromiso								
Contrato indefinido	82	2.13	5	3.94	0.72	71.98	2.193	.334
Contrato temporal	44	2.27	5	4.09	0.73	83.03		
Funcionario	23	2.73	5	3.98	0.51	70.39		
Puntuación Estrés								
Contrato indefinido	82	1.08	5.8	2.62	1.12	77.55	2.12	.346
Contrato temporal	44	1.12	4.72	2.34	0.92	67.24		
Funcionario	23	1.4	3.28	2.51	0.66	80.76		

Comparando los datos obtenidos, no se obtienen diferencias significativas ni en compromiso ($H = 2.193$, $p = .334$) ni en la variable estrés ($H = 2.12$, $p = .346$).

Una vez instalado el teletrabajo, es interesante conocer la opinión de estos trabajadores en cuanto a la satisfacción que pueden sentir debido al modelo adoptado por su empresa y, por tanto, la relación con nuestras variables. En la tabla 7 se muestra que mantienen un nivel de compromiso sin diferencias significativas ($H = 1.990$, $p = .370$), sin embargo, en relación con el estrés, sí se aprecian datos significativos ($H = 9.991$, $p = .007$).

Tabla 7

Diferencias en satisfacción con el modelo de teletrabajo adoptado por su empresa

	N	Min	Max	M	DE	Rm	H	p
Puntuación Compromiso								
Insatisfecho	12	2.53	4.67	3.72	0.72	27.13	1.990	.370
Neutro	11	3.07	5	3.92	0.63	30.55		
Satisfecho	42	2.13	4.8	4.01	0.68	35.32		
Puntuación Estrés								
Insatisfecho	12	1.92	4.92	3.12	0.96	46.08	9.991	.007
Neutro	11	1.76	5.8	2.81	1.22	38.73		
Satisfecho	42	1.12	3.76	2.22	0.74	27.76		

Se procede a la realización de la prueba de Mann-Whitney para comparar los tres tipos de respuesta, con el objetivo de conocer qué grupo tiene mayor o menor puntuación en estrés. En la tabla 8 se hace una comparación entre los insatisfechos y los neutros, no encontrándose en este caso diferencias significativas ($U = 49$, $p = .294$).

Tabla 8

Diferencias en satisfacción con el modelo de teletrabajo adoptado por su empresa (insatisfechos y neutros)

	N	Min	Max	M	DE	Rm	U	Z	p
Puntuación Estrés									
Insatisfecho	12	1.92	4.92	3.12	0.956	13.42	49	-1.050	.294
Neutro	11	1.76	5.8	2.81	1.22	10.45			

La tabla 9 muestra las respuestas de los trabajadores insatisfechos y los satisfechos. En este caso, sí se refleja la existencia de diferencias significativas ($U = 112$, $p = .004$), siendo los insatisfechos quienes perciben un mayor nivel de estrés laboral ($M = 3.12$) que los satisfechos ($M = 2.22$).

Tabla 9

Diferencias en satisfacción con el modelo de teletrabajo adoptado por su empresa (insatisfechos y satisfechos)

	N	Min	Max	M	DE	Rm	U	Z	p
--	---	-----	-----	---	----	----	---	---	---

Puntuación Estrés									
Insatisfecho	12	1.92	4.92	3.12	0.96	39.17	112	-2.915	.004
Satisfecho	42	1.12	3.76	2.22	0.74	24.17			

Finalmente, en la tabla 10 se trasladan los resultados entre neutros y satisfechos, que no aportan resultados significativos ($U = 151, p = .079$).

Tabla 10

Diferencias en satisfacción con el modelo de teletrabajo adoptado por su empresa (neutros y satisfechos)

	N	Min	Max	M	DE	Rm	U	Z	p
Puntuación Estrés									
Neutro	11	1.76	5.8	2.81	1.22	34.27	151	-1.756	.079
Satisfecho	42	1.12	3.76	2.22	0.74	25.10			

5. DISCUSIÓN

De modo casi imperativo, el mercado laboral se ha tenido que adaptar a la modalidad de teletrabajo, que según nuestra muestra sitúa en primer lugar su adaptación debido a la situación por Covid y en segundo lugar por la conciliación de la vida familiar y laboral. Se puede afirmar que estos trabajadores se han iniciado con el teletrabajo en un corto periodo de tiempo, que coincide con la imposición del teletrabajo durante la llegada de la pandemia. Se ha apreciado un alto porcentaje de trabajadores que están satisfechos con el modelo de teletrabajo adaptado por su empresa, así como su compromiso con la misma y sin demostrarse nivel de estrés en ellos. Esto muestra que el trabajo a distancia está generando buenos resultados, tanto a las organizaciones como a los propios trabajadores, generando un horario bastante más flexible del habitual y manteniendo la productividad de la organización, puesto que tienen la oportunidad de continuar con sus actividades laborales.

Además, se puede apreciar un valor añadido en estos trabajadores, se trata de la nueva competencia que han adquirido, puesto que se han adaptado también a este cambio agregado en su forma de trabajo, empleando nuevos medios. Sin embargo, se ha

detectado que los trabajadores insatisfechos con el modelo de teletrabajo adaptado por su empresa, presentan un mayor nivel de estrés frente al resto. Se trata de un resultado que cobra sentido, ya que no todas las organizaciones ni trabajadores han sabido adaptarse tan fácilmente, lo que lleva aparejado un aumento del estrés laboral.

Podemos llegar a pensar que con el uso del teletrabajo es más sencillo localizar a trabajadores desmotivados por la falta de cercanía con la organización o incluso ante tan repentino cambio que puedan verse afectados por estrés laboral, iniciando una nueva etapa de su trabajo hasta entonces desconocida. Sin embargo, se ha podido evidenciar que tanto las personas que teletrabajan como las que no, mantienen unos niveles de estrés laboral similar, que no resultan elevados. Esto nos lleva a pensar que, a pesar de trasladar la oficina a casa, el trabajador realiza sus tareas con un bajo nivel de estrés, así como se ha observado el compromiso organizacional que también refleja de forma similar, dado que, se manifiestan con altas puntuaciones que conllevan actitudes positivas hacia su organización, sintiéndose identificados y procurando permanecer en ella.

En nuestros resultados, resulta interesante la comparativa en cuanto al tipo de empresa (Administración Pública o empresa privada), ya que ambas han obtenido unos niveles bajos de estrés que nos lleva a plantearnos que estos trabajadores no cuentan con una presión añadida por el simple hecho de desempeñar sus funciones en una u otra organización. Esto mismo no queda reflejado en cuanto al compromiso organizacional que mantienen, ya que los trabajadores de la Administración Pública han obtenido una mayor puntuación frente al resto. Esto puede deberse a que sus superiores muestran una mayor cercanía e interés en conocer propuestas o sugerencias que puedan surgir.

Uniando las tres variables de estudio, se ha podido demostrar que, tanto con la modalidad de teletrabajo como sin la misma, se obtiene un alto nivel de compromiso organizacional que ayuda al manejo del estrés laboral, esto nos lleva a pensar que la lealtad es un gran valor añadido para que las organizaciones mantengan su éxito empresarial. Si un trabajador manifiesta estrés laboral, es muy probable que reduzca su rendimiento, satisfacción y compromiso, viéndose reflejado en la imagen que tiene de su organización.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, S. C., Pedraza, E. M., y Romo, M. F. (2021). Teletrabajo, modalidad que demanda compromiso y fiabilidad en los empleados. *Boletín científico investigium de la Escuela Superior de Tizayuca*, 7(13), pp. 17-23. <https://doi.org/10.29057/est.v7i13.7303>
- Arbaiza, L. (2017). *Liderazgo y comportamiento organizacional*. ESAN Ediciones.
- Ávila, S., y Pascual, M. (2019). Propiedades psicométricas de un cuestionario para evaluar la percepción de los trabajadores de las políticas de recursos humanos y su compromiso organizacional. *Methados. Revista de ciencias sociales*, 7 (2), 165-183. <https://doi.org/10.17502/m.rcs.v7i2.258>
- Chuco, V. J. (2021). El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores. *Neumann Business Review*, 7(1), 81-98. <https://doi.org/10.22451/3006.nbr2021.vol7.1.10059>
- Díaz, A., y Feldman, L. (2010). Validación Preliminar del Cuestionario de Estrés Laboral (Desbalance-Esfuerzo/Recompensa) en una Muestra de Trabajadores de la Salud Venezolanos. *Ciencia y Trabajo*, 12(36), 320-323.
- INE. (2021, 21 de enero). *Indicador de confianza empresarial (ICE), Módulo de opinión sobre el impacto de la COVID-19. Segundo semestre de 2020 y primer semestre de 2021*. [Sitio Web]. https://www.ine.es/daco/daco42/ice/ice_mod_covid_0121.pdf
- Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia. *Boletín Oficial del Estado*, 164, sec. I, 10 de julio de 2021, pp. 82540-82583. <https://www.boe.es/eli/es/l/2021/07/09/10/dof/spa/pdf>
- Llácer, P. (2020). *Análisis del teletrabajo como forma eficaz de trabajo y como herramienta para la conciliación familiar y laboral* (trabajo fin de grado). Universidad Politécnica de Valencia. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/149241/LI%c3%a1cer%20-%20An%c3%a1lisis%20del%20teletrabajo%20como%20forma%20eficaz%20de%20tr>

[abajo%20y%20como%20herramienta%20para%20la%20concili...pdf?sequence=2&isAllowed=y](#)

Maresca, G. G. (2017). *Teletrabajo hoy: estudios de caso para su evaluación y aplicación* (tesis doctoral). Universidad Nacional de la Matanza, Argentina. <https://repositoriocyt.unlam.edu.ar/bitstream/123456789/482/1/DCE-AE-Maresca.pdf>

Medina, S., Pando, M., y Preciado, M. L. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Revista Salud Pública y Nutrición*, 8(4). <https://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/197/180>

Montero, G. (2010). *Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. Universidad Nacional De Educación Enrique Guzman y Valle La Cantuta, Dirección Del Instituto de Investigación, Cantuta. <http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF%20PEDAG%20Y%20CULT%20FISC%202010/PCF-2010-062-MONTERO%20GRANTHON%20GLORIA.pdf>

Mowday, R., Steers, R. y Porter, L. (1979). The measurement of Organizational Commitment. *Vocational Behavior*, 14(2), 224-247. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)

Navarrete, J. (2014). El teletrabajo, ventajas e inconvenientes. *Icade. Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, 93, 45-70. <https://doi.org/10.14422/icade.i93.y2014.002>

Nilles, J. M. (1976). *The Telecommunications-Transportation Tradeoff. Options for Tomorrow*. John Wiley & Sons.

OIT. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Guía práctica*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. (2020). *Boletín Oficial del Estado*, 67, sec. I, de 14 de marzo de 2020, 25390-25400. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2020-3692>

Real Decreto-Ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia. (2020). *Boletín Oficial del Estado*, 253, sec. I, de 23 de septiembre de 2020, 79929-79971. https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-11043

