

Trabajo Fin de Grado

Percepciones sobre ventajas y desventajas del
teletrabajo en tiempos de pandemia desde la
perspectiva del trabajador

Autor

Aldo Pacheco García

Directora

Teresa Montaner Gutiérrez

Facultad de Economía y Empresa
2021

INFORMACIÓN	Autor / Author	Aldo Pacheco García
	Directora del trabajo / Academic tutor	Teresa Montaner Gutiérrez
	Título del trabajo / Project name	Percepciones sobre ventajas y desventajas del teletrabajo en tiempos de pandemia desde la perspectiva del trabajador Perceptions of advantages and disadvantages of telework in times of pandemic from the worker's perspective
	Titulación / Degree	Marketing e Investigación de Mercados Marketing and Market Research

RESUMEN: La situación derivada de la pandemia del coronavirus ha impulsado la modalidad del teletrabajo como una opción forzosa para salvaguardar la actividad de la economía. Es por ello que el presente estudio examina la percepción de los trabajadores respecto a esta modalidad laboral en el contexto actual. Para responder a este objetivo, se revisó la literatura para identificar los beneficios e inconvenientes que se asociaban a la misma. Posteriormente, con la información recopilada se ha elaborado una encuesta dirigida exclusivamente a teletrabajadores, que revela que no todas estas ventajas y desventajas eran percibidas de la misma forma. Por ejemplo, algunas de las variables que provocan estas diferencias son: el tiempo que se lleva teletrabajando o el que se emplea en desplazarse al trabajo presencial, disponer de un lugar específico para la práctica del teletrabajo o estar al cargo de personas dependientes entre otras. Adicionalmente, se evalúa la satisfacción con la práctica de esta modalidad, encontrando que se puede segmentar a la población de teletrabajadores en dos grupos de tamaño parecido, satisfechos e insatisfechos.

ABSTRACT: The situation caused by the coronavirus pandemic has promoted telework as a forced option to safeguard the activity of the economy. For this reason, the current study evaluates the workers perceptions with respect to this work modality in the current context. In order to answer this objective, the literature was reviewed to find the associated benefits and drawbacks. Afterwards, with the gathered information, a survey directed exclusively to teleworkers was elaborated, showing that not all of these benefits and drawbacks were perceived in the same way. For instance, some of the variables that cause these differences are the time spent teleworking or the time spent commuting to work, having a specific place for teleworking or being in charge of dependents, among others. Furthermore, the satisfaction with the practice of this modality is evaluated, finding that the population of teleworkers can be segmented into two groups of similar size, satisfied and not satisfied.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	<i>Introducción</i>	1
2.	<i>Marco teórico</i>	3
2.1.	Definición y modalidades del teletrabajo	3
2.2.	Historia del teletrabajo	4
2.3.	Normativa del teletrabajo en España	6
2.4.	Ventajas y desventajas del teletrabajo	7
2.4.1.	Ventajas del teletrabajo	7
2.4.2.	Desventajas del teletrabajo	11
3.	<i>Metodología</i>	15
3.1.	Tipo de diseño y técnica de obtención de información	15
3.2.	Plan de muestreo	15
3.3.	Análisis de la información.....	17
4.	<i>Resultados</i>	18
4.1.	Percepción de costes relacionados con el teletrabajo	18
4.2.	Percepción en aspectos profesionales del teletrabajo	19
4.3.	Percepción en aspectos personales del teletrabajo	24
4.4.	Percepción de aspectos psicológicos relacionados con el teletrabajo	28
4.5.	Satisfacción con el teletrabajo	30
5.	<i>Conclusiones y recomendaciones</i>	35
5.1.	Limitaciones y líneas de investigación futuras.....	38
6.	<i>Referencias</i>	39
7.	<i>Anexos</i>	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ficha técnica de la investigación	15
Tabla 2. Ocupados que trabajan en su domicilio particular según género y grupo de edad	16
Tabla 3. Proporción de ocupados que trabajan en su domicilio particular según género y grupo de edad	17
Tabla 4. Número de encuestas realizadas según género y edad	17
Tabla 5. Coeficiente de ponderación de la muestra según género y edad	17
Tabla 6. Descriptivos de costes relacionados con el teletrabajo	19
Tabla 7. Descriptivos sobre aspectos profesionales sobre el teletrabajo	20
Tabla 8. Descriptivos sobre aspectos profesionales sobre el teletrabajo	23
Tabla 9. Descriptivos sobre aspectos personales del teletrabajo	25
Tabla 10. Conciliación familiar y laboral, flexibilidad de horarios, interrupciones y distracciones según tiempo teletrabajando	26
Tabla 11. Descriptivos sobre aspectos psicológicos relacionados con el teletrabajo	29
Tabla 12. Descriptivos sobre satisfacción con el teletrabajo	30
Tabla 13. Ventajas del teletrabajo	41
Tabla 14. Desventajas del teletrabajo	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje de trabajadores que habitualmente trabajan desde casa en 2019	1
Figura 2. Porcentaje de trabajadores que habitualmente trabajan desde casa en 2020	1
Figura 3. Gráfico conceptual de la evolución del Teletrabajo	6
Figura 4. Porcentaje de ocupados que han teletrabajado y no lo han hecho	16
Figura 5. Ahorro en gastos de desplazamiento e inversión menor en tiempos de desplazamiento según tiempo que tardan en acudir al trabajo	19
Figura 6. Calidad, motivación, productividad y concentración según tiempo teletrabajado	21
Figura 7. Problemas técnicos y repercusión carencia equipamiento según tiempo teletrabajado	21
Figura 8. Calidad del trabajo, problemas técnicos, repercusión carencia equipamiento y presión por objetivos según si se dispone o no de un lugar específico para teletrabajar	21
Figura 9. Repercusión de la carencia de equipamiento según lugar de teletrabajo en el hogar	22
Figura 10. Calidad, motivación, productividad, flexibilidad, concentración y problemas técnicos según tiempo de desplazamiento al trabajo	22
Figura 11. Flexibilidad profesional y concentración según si se está o no al cargo de personas dependientes	22
Figura 12. Calidad, motivación, problemas técnicos, carencia equipamiento y nivel en el ámbito digital según género	23
Figura 13. Calidad, productividad, carencia equipamiento y presión objetivos según edad	23
Figura 14. Disponibilidad fuera de la jornada laboral según si se tiene o no un lugar específico para teletrabajar	26
Figura 15. Exceder jornada laboral según lugar donde se teletrabaja	26
Figura 16. Conciliación, cercanía familia, flexibilidad de horarios y distracciones según tiempo de desplazamiento al trabajo presencial	27
Figura 17. Flexibilidad de horarios e interrupciones según si se está o no al cargo de personas dependientes	27
Figura 18. Pérdida de la privacidad en el hogar, exceder jornada laboral e interrupciones no relaciones con el trabajo según género	28
Figura 19. Solapamiento vida familiar y laboral según edad	28
Figura 20. Aislamiento de las personas según tiempo teletrabajando	29
Figura 21. Soledad y aislamiento según tiempo de desplazamiento al trabajo presencial	30
Figura 22. Soledad, aislamiento y nivel de estrés según género	30
Figura 23. Satisfacción comparación presencial, adaptación, mejora calidad de vida y satisfacción general según tiempo teletrabajado	31

Figura 24. Aspectos evaluados según si se dispone o no de un lugar específico para teletrabajar	31
Figura 25. Satisfacción comparación presencial, adaptación, calidad de vida y satisfacción general con teletrabajo según tiempo de desplazamiento al trabajo presencial.....	31
Figura 26. Satisfacción con el teletrabajo según el porcentaje de tareas domésticas realizadas en el hogar.....	32
Figura 27. Adaptación, calidad de vida y satisfacción con teletrabajo según género	32
Figura 28. Satisfacción comparación y calidad de vida del teletrabajo según edad	32
Figura 29. Satisfacción comparación presencial, adaptación, mejora de la calidad de vida y satisfacción con teletrabajo según grupos	33
Figura 30. Grupo de pertenencia según tiempo teletrabajando.....	34
Figura 31. Grupo de pertenencia según si se dispone o no de un lugar específico para teletrabajar	34
Figura 32. Grupo de pertenencia según tiempo de desplazamiento al trabajo presencial	34
Figura 33. Grupo de pertenencia según género	34
Figura 34. Distribución de la muestra según género.....	49
Figura 35. Distribución de la muestra según edad.....	49
Figura 36. Distribución de la muestra según nivel de estudios finalizados	49
Figura 37. Distribución de la muestra según el tipo de puesto de trabajo.....	49
Figura 38. Distribución de la muestra según el tipo de sector	50
Figura 39. Distribución de la muestra según el tiempo que emplean en desplazamiento al trabajo presencial (solo ida).....	50
Figura 40. Distribución de la muestra según tipo de hogar.....	51
Figura 41. ¿Vive con personas dependientes a su cargo (personas mayores, discapacitadas o hijos/as menores de doce años)?	51
Figura 42. Distribución de la muestra según el porcentaje de tareas domésticas realizadas en el hogar por el encuestado	51
Figura 43. Distribución de la muestra según el tiempo teletrabajando	52
Figura 44. ¿Tienes un espacio específico que solo uses para teletrabajar dentro de tu hogar?	52
Figura 45. ¿Ha recibido alguna formación sobre teletrabajo?	52
Figura 46. Distribución de la muestra según lugar de teletrabajo con más frecuencia	52
Figura 47. Diagrama de dispersión de Satisfacción por Adaptación con el teletrabajo	54

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Tabla recopilatoria de ventajas del teletrabajo	41
Anexo 2. Tabla recopilatoria de desventajas del teletrabajo.....	41
Anexo 3. Ventajas e inconvenientes de las encuestas auto-administradas.....	42
Anexo 4. Cuestionario de la investigación	43
Anexo 5. Composición de preguntas de la encuesta	48
Anexo 6. Caracterización de la muestra	49
Anexo 7. Técnicas empleadas en el análisis de la información	53
Anexo 8. Representación gráfica del análisis clúster	54

1. Introducción

Las diferentes modalidades de trabajo no han dejado de evolucionar a lo largo de la historia. Un ejemplo de ello es la nueva forma de organización del trabajo denominada teletrabajo. Esta se ha visto desarrollada principalmente gracias al progreso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Además, la situación derivada por la pandemia del coronavirus ha impulsado al teletrabajo como una opción primordial para mantener el funcionamiento de la economía. Hasta entonces, el teletrabajo era más bien una modalidad de trabajo embrionaria en España, que se encontraba lejos de los datos arrojados por otros países del entorno (Álvarez, 2020). Por ejemplo, antes de la pandemia, España presentaba un porcentaje de teletrabajadores habituales de un 4,8% en 2019 (Figura 1), mientras que, en el año 2020 este dato se duplica, llegando hasta casi un 11% (Figura 2). Sin embargo, si se compara al país español con Alemania, Francia, Reino Unido o Italia, es el que presenta una menor incidencia de esta modalidad laboral. Respecto a otros países europeos, Finlandia es el país con mayor índice de teletrabajo, tanto antes como después, llegando a tener un 25% de trabajadores haciéndolo habitualmente desde casa en 2020.

Figura 1. Porcentaje de trabajadores que habitualmente trabajan desde casa en 2019

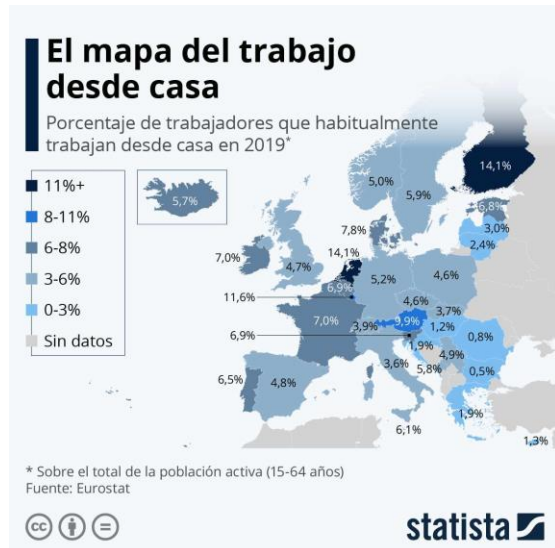
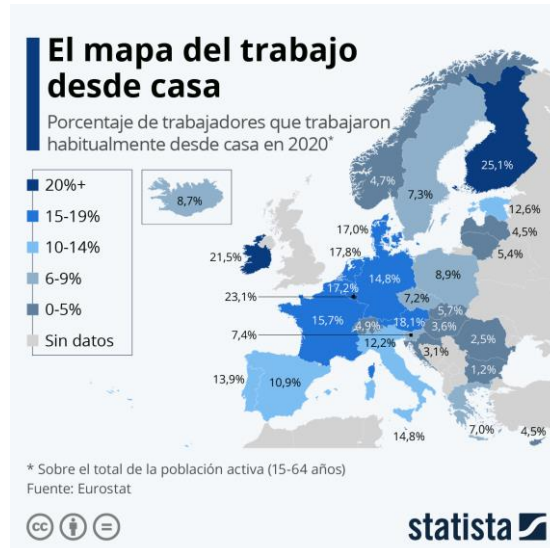


Figura 2. Porcentaje de trabajadores que habitualmente trabajan desde casa en 2020



Fuente: Mena (2021)

Además de la ventaja que presenta el teletrabajo para mantener la actividad laboral en estas situaciones de pandemia, existen otros muchos y diversos beneficios, entre los que destacan, contribuciones sociales como la mayor conciliación familiar y laboral, la posibilidad de facilitar la incorporación al trabajo de colectivos excluidos o una reducción de la contaminación (Pérez *et al.*, 1996; Fundación Más Familia, 2012; OIT, 2016 Manzano,

2018). Sin embargo, no todo podía ser positivo, también existen desventajas como la mayor sensación de soledad y aislamiento o la menor integración y protección laboral que sienten los teletrabajadores, entre otras (Pérez *et al.*, 1996; Velázquez & Vera, 2018). Según una encuesta elaborada por la plataforma Fiverr en 2020, la mitad de los teletrabajadores practican menos deporte y llevan una vida más sedentaria que cuando trabajaban presencialmente, reflejándose en que uno de cada tres ha aumentado su peso. Además, también reconocen experimentar con frecuencia dolores de cabeza y musculares.

Y es que, la veloz y abrupta implantación del teletrabajo en toda la sociedad por las necesidades impuestas, ha provocado que no se haya producido una adaptación paulatina a esta modalidad. El gobierno español en el mes de octubre del año pasado aprobó el nuevo Real Decreto-Ley 28/2020, que regula el trabajo a distancia debido a las lagunas legales que se estaban encontrando. Además, según Fiverr (2020), el 76% de las pequeñas y medianas empresas se plantean mantener la modalidad del teletrabajo tras la crisis por las ventajas y beneficios que le aporta.

A raíz de todos los datos examinados, la importancia que ha tenido y sigue teniendo el teletrabajo queda fuera de toda duda. En las últimas décadas se han llevado a cabo numerosos estudios científicos que investigan esta modalidad de trabajo. Sin embargo, la pandemia del coronavirus ha supuesto una disrupción en numerosos ámbitos de la sociedad, que ha acelerado e impulsado cambios que hubieran tardado muchos años en producirse. Es posible que por este motivo la visión de las personas haya cambiado y, por tanto, esta investigación aporta información actualizada de la percepción de los teletrabajadores sobre el teletrabajo tras la pandemia, revisando en qué cuestiones ha cambiado y en cuáles se siguen obteniendo las mismas conclusiones. En definitiva, el objetivo de esta investigación es examinar la percepción de los trabajadores respecto al teletrabajo y para obtener una visión global de esta, se proponen los siguientes objetivos específicos:

1. Descubrir la percepción acerca del incremento o disminución de costes relacionados con el teletrabajo.
2. Evaluar la percepción de los teletrabajadores sobre aspectos profesionales como la productividad, motivación, flexibilidad, presión, ritmo o calidad del trabajo.
3. Revelar si los empleados sienten que disminuye el sentimiento de pertenencia, la comunicación, la promoción laboral y el desarrollo en la empresa al teletrabajar.

4. Indagar en la percepción de los teletrabajadores sobre cuestiones del ámbito del hogar como la conciliación, la pérdida de privacidad o el aumento de la disponibilidad.
5. Averiguar la percepción sobre cuestiones psicológicas asociadas al teletrabajo como la sensación de aislamiento, soledad o nivel de estrés.
6. Valorar el grado de adaptación y satisfacción de los trabajadores con el teletrabajo.

Esta investigación se ha estructurado en 5 apartados. Tras esta introducción, en el segundo apartado se realiza una revisión de la literatura sobre la materia, prestando especial atención a las ventajas e inconvenientes del teletrabajo. En el apartado tercero se explica la metodología utilizada en el estudio empírico, cuyos resultados se recogen en el cuarto punto. En el último apartado se presentan las conclusiones y recomendaciones, así como las limitaciones encontradas y las futuras líneas de investigación propuestas.

2. Marco teórico

2.1. Definición y modalidades del teletrabajo

El término teletrabajo (*telecommuting* en inglés) fue acuñado por primera vez en la década de los setenta, concretamente por un ingeniero de la NASA, Jack Nilles (Joric, 2020). En su estudio *Telecommunications-Transportation Tradeoff*, Nilles (1976: p. 4) advirtió 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*”. Esta ocurrencia de Nilles surge como solución a la crisis originada por la escasez de petróleo que causó el embargo impuesto por los exportadores árabes tras el apoyo de EE. UU. a Israel en la guerra de Yom Kipur (Joric, 2020). A través de este término, Nilles quería demostrar que no solo tenía que desplazarse el empleado al trabajo, también podría el trabajo acercarse a los empleados.

Con el paso del tiempo y los continuos cambios acontecidos, la concepción del término teletrabajo se ha ido modificando, existiendo hoy en día un amplio abanico de definiciones. Sin embargo, existe un acuerdo cada vez mayor en la literatura de que el teletrabajo implica distancia y uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) (Sullivan, 2003). Aunque, según este autor, concurren otras definiciones más específicas que se pueden clasificar de acuerdo con el punto sobre el que incide cada una de ellas, siendo estos los siguientes: la posibilidad para evitar los desplazamientos, el uso imprescindible de las TIC, el lugar, la proporción de tiempo y, por último, el tipo de relación contractual.

En 2002, la Unión Europea del Artesanado y de la Pequeña y Mediana Empresa (UNICE/UEAPME), la Unión de Confederaciones de la Industria y de Empresarios de Europa (UNICE), la Confederación Europea de Sindicatos (CES) y el Centro Europeo de la Empresa Pública (CEEP), firmaron el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo¹. Este, entre otras cosas, define el teletrabajo como:

Una forma de organización o de realización del trabajo utilizando las tecnologías de la información, en el marco de un contrato o de una relación laboral, en la que un trabajo que también habría podido realizarse en los locales de la empresa, se ejecuta habitualmente fuera de estos. (p.2)

Esta definición es en la que se apoya el último Real Decreto-Ley 28/2020, que regula el trabajo a distancia en España y será revisada en apartados posteriores de esta investigación.

Por otro lado, la diversidad de acepciones implica cierta confusión a la hora de utilizar diferentes términos como teletrabajo y trabajo a distancia. En este sentido, el primero es solo una parte del segundo, es decir, el trabajo a distancia engloba al teletrabajo y no al contrario (Purcalla & Preciado, 2013).

En contraposición a las definiciones anteriormente relatadas, el autor Craipeau (2010) describe el teletrabajo como un proceso más flexible, que ha ido evolucionando al mismo tiempo que lo han hecho las TIC. Los avances en los teléfonos y los ordenadores han ido poco a poco transformando el trabajo de oficina, que se ha reubicado acercándose más a los empleados, por ejemplo, en sus hogares. Además, el autor sostiene que la creciente movilidad de los dispositivos electrónicos como los teléfonos inteligentes y los portátiles y la penetración de la conexión a internet amplió la accesibilidad y virtualizó el trabajo.

2.2. Historia del teletrabajo

Tal y como se ha comentado en el anterior apartado, el teletrabajo forma parte de un proceso evolutivo que se ha ido modificando al mismo tiempo que lo hacían las TIC. Una caracterización de este proceso es la que hacen Messenger y Gschwind (2016), que lo dividen en tres etapas diferenciadas: oficina en casa (*Home office*), oficina móvil (*Mobile office*) y oficina virtual (*Virtual office*).

¹ Este Acuerdo se firma el 16 de julio de 2002 en Bruselas y se publica como Anexo al Acuerdo Interconfederal para la Negociación Colectiva del 30 de enero de 2003.

La primera etapa, oficina en casa, tiene su origen en EE. UU. en la década de los setenta y es en la que, como se comentó anteriormente, surge el teletrabajo como una solución para evitar los largos desplazamientos entre los locales de trabajo y los hogares. El avance de las telecomunicaciones con innovaciones técnicas como el correo electrónico, la Word Wide Web, las teleconferencias y la veloz implantación de Internet posibilitó el desplazamiento de los medios más tradicionales. Pero las ventajas del teletrabajo no se quedaron en un mero ahorro de costes en desplazamientos, Toffler (1980) predijo la reducción de la contaminación, el nacimiento de nuevas industrias, mayor estabilidad de las comunidades y el desarrollo de nuevas estructuras familiares. Esta etapa estuvo caracterizada principalmente por el teletrabajo desarrollado cerca o en las casas de los empleados, y también por la inmovilidad del mismo, siendo esto lógico puesto que aún no existían teléfonos inteligentes o portátiles (Messenger & Gschwind, 2016).

La segunda etapa no tiene un punto claro de inicio y las diferencias con la primera se difuminan dado que los cambios que se produjeron fueron graduales, en diferentes sectores y países (Messenger & Gschwind, 2016). La llegada de los dispositivos electrónicos inalámbricos como teléfonos móviles, los ordenadores de sobremesa y los portátiles, dieron la posibilidad de trabajar desde cualquier lugar, tanto en los hogares como fuera de los mismos (Bailey & Kurland, 2002). Sin embargo, el teletrabajo móvil no se difundió a la misma velocidad que lo hicieron los avances tecnológicos, la falta de programas formales de teletrabajo en las empresas y la desconfianza por parte de los gerentes hacia esta nueva forma de trabajo ralentizó su adopción (Scott et al., 2012). Otro motivo fue la diferente estructura sectorial de la primera etapa (administrativos de diversas industrias) respecto de la segunda (profesionales del marketing y las finanzas (Kurland y Bailey, 1999). En definitiva, la Oficina Móvil fracciona la dicotomía entre el trabajo habitual y el teletrabajo en casa en infinitas formas diferentes, siendo esta la etapa en la que las administraciones públicas empiezan a definir y regular el teletrabajo (Messenger & Gschwind, 2016).

La tercera etapa se caracteriza por el efecto que tuvo el Internet en las TIC y por consiguiente en las formas existentes de teletrabajo, esto da comienzo a la denominada Oficina virtual. La principal diferencia de esta etapa respecto a la anterior es que a pesar de que el trabajo estaba comenzando a ser móvil, la información todavía no lo era y precisaba transportarse junto al dispositivo para poder acceder a la misma; mientras que, gracias a la difusión de Internet, dicha información se empezó a guardar en las redes y solo se necesitaba un dispositivo conectado para acceder a ella (Messenger & Gschwind, 2016).

Al igual que en las generaciones anteriores, es precisamente este avance tecnológico el que desencadenó la evolución ulterior del teletrabajo. A modo de resumen, el teletrabajo ha evolucionado constantemente a lo largo de cuatro décadas, desde el crudo deseo inicial de reducir los costes de desplazamiento hasta la movilización del trabajo de oficina y, finalmente, la virtualización en un modo de trabajo totalmente nuevo (Figura 3).

Figura 3. Gráfico conceptual de la evolución del Teletrabajo



Fuente: Messenger & Gschwind, 2016

2.3. Normativa del teletrabajo en España

El pasado mes de septiembre se aprobó en España el nuevo Real Decreto-Ley 28/2020 que regula el trabajo a distancia. El gobierno y los diversos agentes implicados, después de meses de negociaciones, han llegado a un acuerdo para regular una modalidad de trabajo cuya práctica antes de la pandemia era aún incipiente. El confinamiento y otras restricciones impuestas han incrementado exponencialmente la práctica del teletrabajo y es por este motivo que se ha llevado a cabo este proyecto de ley.

Entre algunos de los aspectos más destacables, se puede reseñar que todas aquellas empresas que a causa de la pandemia hayan adoptado esta modalidad, no tendrán la obligación de cumplir esta nueva ley. Además, aquellas personas que solo de vez en cuando lleven a cabo sus labores a distancia no tendrán la consideración a efectos de esta ley como teletrabajadores. El límite se fija concretamente en que las horas trabajadas a distancia sean al menos un 30% de la jornada, estableciendo un período de tres meses para realizar el cómputo. Cabe señalar que la aplicación de la modalidad de trabajo a distancia es una decisión voluntaria, tanto por parte de la empresa, como por parte del empleado. Respecto a quién tiene que asumir los gastos de medios y equipamiento que necesita el trabajador para poder desempeñar sus labores, la norma establece que será la empresa la encargada de sufragar los gastos. Asimismo, debe existir un acuerdo formal entre el trabajador y el

empleador que detalle, entre otros puntos, un inventario de los equipos y herramientas, los horarios, las instrucciones para ejercer la actividad, el lugar, etc.

Otro de los puntos importantes que apunta la ley, es que no se podrá discriminar ni recibir perjuicios en términos de promoción profesional, permanencia en el puesto, salario, conciliación, entre otras cuestiones, por desarrollar el trabajo en su modalidad a distancia. Es decir, tanto las personas que desarrollen trabajo presencial como los que no, deberán tener los mismos derechos. La norma establece que el empleador podrá ejercer las medidas que crea conveniente para controlar y vigilar el cumplimiento de las labores asignadas a los trabajadores, aunque no se aclara cómo se puede llevar a cabo. Solo apunta que no se podrá exigir la instalación de aplicaciones o herramientas en los dispositivos propios del empleado.

2.4. Ventajas y desventajas del teletrabajo

En los siguientes apartados, se enumerarán las diferentes ventajas y desventajas que se encuentran en la literatura sobre el teletrabajo. Estas se pueden dividir según al agente al que más influyen, separándose en tres grupos: empleados, empleadores u organización y la sociedad en general. Por último, tal y como señalan Raiborn y Butler (2009), dichas ventajas y desventajas se encuentran fusionadas, tendiendo a producirse de manera simultánea, aunque en este caso se dividirán para facilitar su comprensión.

2.4.1. Ventajas del teletrabajo

Empezando por las ventajas que brinda el teletrabajo, la revisión literaria ha demostrado que existen diversos y numerosos beneficios para los agentes anteriormente nombrados.

Ventajas vinculadas a los empleados:

En primer lugar, una ventaja notable de la aplicación del teletrabajo es **la mayor conciliación que se produce entre la vida laboral y familiar**, debido entre otras cosas a la flexibilidad horaria existente, la posibilidad de gestionar mejor el tiempo de trabajo y descansos y un incremento de la autonomía para realizar las labores encomendadas (Pérez *et al.*, 1996; Fundación Más Familia, 2012; Wheatley, 2012; OIT, 2016 Manzano, 2018). Sin embargo, muchos trabajadores, con mayor frecuencia mujeres, no experimentan dichas ventajas debido a que se encuentran limitados por las responsabilidades domésticas o familiares, o también por los plazos exigidos por los clientes (De Freitas Armstrong, 1999).

En segundo lugar, una ventaja en la que no existe tanto consenso en la literatura es el **aumento de la satisfacción laboral**. Por un lado, están los que abogan por que sí que se

produce una mejora de la satisfacción por parte de los empleados (Wheatley, 2012; Manzano, 2018; Randstad, 2019). Por ejemplo, Wheatley realizó un estudio en el que sugiere que aquellos que desarrollan teletrabajo desde el domicilio particular presentan mayores niveles de satisfacción, especialmente las mujeres, frente a los trabajadores de entornos de oficina más tradicionales. Por otro lado, por ejemplo, Bae y Yang (2017), argumentan que no aumenta la satisfacción laboral y que, incluso podría disminuir, debido al aislamiento que se produce cuando se teletrabaja con motivo de la disminución de las interacciones entre empleados.

En tercer lugar, se habla de que el teletrabajo **facilita la incorporación al mercado laboral de colectivos vulnerables** que se encuentran en riesgo de exclusión, como por ejemplos las personas discapacitadas (Pérez *et al.*, 1996; Baruch, 2001; Pérez *et al.*, 2007; Wheatley, 2012; Fundación Más Familia, 2012 & 2019; Linden & Milchus, 2014; OIT, 2016; Manzano, 2018). El uso de las TIC les permite la posibilidad de evitar el desplazamiento a los centros de trabajo, por tanto, facilita su incorporación al mercado laboral al eliminar esta limitación (Linden & Milchus, 2014). En este mismo sentido, el teletrabajo desde el hogar supone una salvación para aquellos con personas dependientes a su cargo, normalmente madres trabajadoras. Por ejemplo, en el estudio citado anteriormente realizado por Wheatley (2012), se concluye que las mujeres que teletrabajan desde casa tienen más probabilidades de ser madres y que la decisión de trabajar desde el hogar viene supeditada por la presión que ejerce el cuidado de las personas dependientes a su cargo y no debido a una elección propia, como sí sucede en el caso de los hombres. Es decir, es la flexibilidad añadida, tanto espacial como temporal, lo que permite una mayor adaptación y poder así conciliar el cuidado de dichas personas dependientes y el trabajo remunerado (Wheatley, 2012). En conclusión, los beneficios del trabajo flexible son especialmente notorios en el caso de las madres trabajadoras (Dijkers *et al.*, 2010).

En cuarto lugar, la práctica del teletrabajo **mejora la salud en general y conlleva una disminución de los niveles de estrés**, debido entre otras cosas a la menor supervisión, la mejora de la conciliación laboral y familiar o la posibilidad de evitar los desplazamientos y todo lo que ello conlleva (Pérez *et al.*, 1996; Baruch, 2001; Fundación Más Familia, 2012).

En quinto lugar, otra ventaja asociada es la **disminución de diversos costes que se vinculan a la práctica laboral**, como es el caso de los gastos de desplazamiento, dietas o vestimenta, todo esto también implica un ahorro de tiempo para el trabajador (Pérez *et al.*, 1996; Pérez *et al.*, 2007; Fundación Más Familia, 2012 y 2019; OIT, 2016).

En sexto lugar, el teletrabajo **aumenta la autorrealización, la motivación del empleado y también su productividad** (Pérez *et al.*, 1996; Manzano, 2018; Fundación Más Familia, 2019). La mejora de esta última puede deberse a diferentes factores, por ejemplo, los procedimientos de selección favorecen la captación de trabajadores altamente motivados o también la mejor propuesta de sistemas de remuneración vinculados al rendimiento de los teletrabajadores (Pérez *et al.*, 2007). Caillier (2011) en un estudio realizado en EE. UU. a funcionarios, descubrió que aquellos que eran teletrabajadores infrecuentes presentaban mayores niveles de motivación que los que lo hacían con mayor frecuencia; sugiriendo que existe un punto en el que los beneficios asociados al teletrabajo comienzan a disminuir.

Por último, existen otras ventajas como: la reducción de accidentes laborales, especialmente al no realizarse desplazamientos entre el hogar y el trabajo (Fundación Más Familia, 2012 & 2019); se mejora el aprendizaje de forma continua de los empleados (Fundación Más Familia, 2012); existe una mayor facilidad para que se produzca un ascenso virtual (Velázquez & Vera, 2018) y se fomenta el acceso al mundo laboral de las personas residentes en entornos rurales (Fundación Más Familia, 2012).

Ventajas vinculadas a la empresa u organización:

Una vez realizado el repaso a las ventajas más importantes asociadas a los empleados, el siguiente agente es la empresa o la organización que utiliza la modalidad del teletrabajo. Conviene señalar que tanto empresas como empleados ostentan ventajas en común.

Primeramente, una ventaja que se obtiene es un **incremento de la productividad** a consecuencia de, entre otras cosas, una gestión del tiempo más libre, sin tantas perturbaciones, es decir, una jornada laboral más sosegada (Pérez, *et al.*, 1996; Baruch, 2001; Pérez *et al.*, 2007; Fundación Más Familia, 2012; Velázquez & Vera, 2018).

Luego, la modalidad del teletrabajo hace que las oficinas físicas reduzcan el espacio necesario y con ello se **disminuyen también los costes** asociados, como el alquiler o suministros (Pérez *et al.*, 1996; Baruch, 2001; Pérez, *et al.*, 2007; Manzano, 2018; Velázquez & Vera, 2018).

Otra ventaja asociada, es la **mejora de la estructura y cultura de la organización** de las empresas y sus sistemas de gestión, consiguiendo una mayor descentralización en la toma de decisiones (Fundación Más Familia, 2012; Velázquez & Vera, 2018).

Además, el teletrabajo contribuye a que los **equipos sean más diversos y multiculturales** que, sumado al aumento de oportunidades laborales a personas pertenecientes a colectivos

en riesgo de exclusión, **fomenta empresas más socialmente responsables** (Fundación Más Familia, 2012). Y es que, poder optar por equipos distribuidos en diferentes lugares geográficos o con responsabilidades familiares que incompatibilizan el desplazamiento al trabajo, es una ventaja asociada a la empresa puesto que aumenta la diversidad del talento y permite llegar a personas que, de no ser por el teletrabajo, no hubiera sido posible (Pérez *et al.*, 2007; Fundación Más Familia, 2012).

Una ventaja más apreciada a largo plazo es la **disminución que se consigue de la rotación laboral de los empleados y el absentismo** (Pérez *et al.*, 1996; Baruch, 2001; Pérez *et al.*, 2007; Fundación Más Familia, 2012; Velázquez y Vera, 2018). Los propios empleados admiten que, a pesar de sentirse enfermos en algún momento, han conseguido realizar una jornada productiva desde su hogar, mientras que, si no hubieran podido teletrabajar no habrían asistido ese día a su empleo (Pérez *et al.*, 2007).

Por último, la modalidad del teletrabajo consigue mejorar la atracción y retención del talento (Fundación Más Familia, 2012); también permite otras formas de dirección, como la gestión por objetivos (Pérez *et al.*, 2007); favorece un mayor compromiso de los empleados con la organización (Velázquez & Vera, 2018) y reduce los accidentes laborales en la propia empresa (Fundación Más Familia, 2012).

Ventajas vinculadas a la sociedad:

El tercer agente que puede beneficiarse de la modalidad del teletrabajo es la sociedad en general. Por ejemplo, debido a que el empleado no necesita desplazarse desde su hogar al trabajo, además de las ventajas anteriormente citadas, **se mejora la movilidad en las ciudades**, reduciendo la congestión y el ruido asociados al transporte urbano (Baruch, 2001; Pérez *et al.*, 2007; Fundación Más Familia, 2012 & 2019). Gracias a esto, también se **reduce la contaminación atmosférica y se produce un ahorro energético** al no realizar dichos desplazamientos. Todo ello conlleva a reducir la huella de carbono y los gases de efecto invernadero, así como una mejora de la calidad del aire (Pérez *et al.*, 2007; Fundación Más Familia, 2012 & 2019).

Por otro lado, existe una **menor ocupación del suelo urbano**, debido a la posibilidad de prescindir de oficinas y locales ubicados en lugares accesibles de las ciudades (Fundación Más Familia, 2019). Del mismo modo, como el empleado puede desarrollar sus labores desde cualquier lugar, se **favorece el desarrollo local y se reduce el éxodo rural** de los jóvenes hacia las ciudades (Fundación Más Familia, 2012 & 2019; OIT 2016). Por tanto, la

modalidad del teletrabajo ayuda a mitigar el problema de la despoblación rural, calificado como uno de los más importantes en el mundo actual (Adelmo, 2020).

Otra ventaja que ya se comentó en apartados anteriores y que también es beneficiosa para la sociedad, es la **inclusión social y laboral de las personas discapacitadas o en riesgo de exclusión** (Baruch, 2001; Velázquez & Vera, 2018).

Por último, un beneficio sobrevenido desconocido antes de la crisis de la COVID-19 es la **posibilidad de mantener el empleo** y que las empresas puedan seguir en funcionamiento, al mismo tiempo que se asegura la protección frente al virus en una situación de pandemia (Peiró & Soler, 2020).

En el Anexo 1 se incluye una tabla recopilatoria con todas las ventajas mencionadas.

2.4.2. Desventajas del teletrabajo

A continuación, de la misma manera que con las ventajas, se relatarán las diversas desventajas que se encuentran en la literatura sobre el teletrabajo vinculadas a los empleados, a las empresas y a la sociedad.

Desventajas vinculadas a los empleados:

En primer lugar, una de las cuestiones asociadas a la práctica del teletrabajo es la **sensación de aislamiento** que siente el trabajador debido a las menores interacciones que se producen en el desarrollo de sus labores, es decir, existe una mayor falta de comunicación si se compara con la forma de trabajo convencional (Pérez *et al.*, 1996; OIT, 2016; Manzano, 2018; Velázquez & Vera, 2018).

En segundo lugar, el distanciamiento nombrado anteriormente produce que **el trabajador se sienta menos integrado en la empresa**, se crea una invisibilidad en la organización con las consecuencias de experimentar un sentimiento de olvido por parte de la empresa, disminuir su protección laboral y social, además de que sus posibilidades de promoción sean mucho menores (Pérez *et al.*, 1996; Baruch, 2001; Pérez *et al.*, 2007; Velázquez & Vera, 2018). Todas estas cuestiones tienen una influencia manifiesta en el desarrollo de la carrera laboral del trabajador.

En tercer lugar, puede existir un **incremento de costes para el empleado** si la empresa no asume los gastos derivados del desarrollo del teletrabajo como, por ejemplo, el consumo de luz o calefacción, gastos de equipamiento o telecomunicaciones, etc. (Pérez *et al.*, 1996; Velázquez & Vera, 2018).

En cuarto lugar, los trabajadores pueden **experimentar problemas técnicos** como cortes en la conexión, ralentización de los equipos o averías (Manzano, 2018). Además, el espacio de trabajo puede no ser el adecuado por la necesidad de material apropiado (como una silla ergonómica) o incluso la falta de infraestructuras (como una lenta velocidad de conexión). Todo esto puede desembocar en la incomodidad o imposibilidad para desarrollar correctamente el teletrabajo, generando estrés en los empleados (Manzano, 2018; Velázquez & Vera, 2018).

En quinto lugar, el trabajador puede percibir una cierta **sobreexplotación y pérdida de la privacidad** debido a la facilidad de comunicación y conexión existente gracias a las TIC. Estas pueden llegar a otorgar una disponibilidad constante o más elevada por parte del empleado (Pérez *et al.*, 1996; OIT, 2016). Además, como consecuencia de esta incrementada disponibilidad el teletrabajador puede llegar a extender su jornada laboral, empleando más horas de las estipuladas en su contrato (Pérez *et al.*, 1996; OIT, 2016; Manzano, 2018; Velázquez & Vera, 2018).

En sexto lugar, y con motivo de la anterior desventaja y otras más, el trabajador puede experimentar que su vida laboral y familiar se solapan la una con la otra, pudiendo ocasionar diversos perjuicios en la persona como un **mayor estrés o tensión laboral** debido al conflicto que se produce entre los diferentes ámbitos (Pérez *et al.*, 1996; OIT, 2016; Manzano, 2018; Velázquez & Vera, 2018). Estas dificultades se ven acrecentadas en aquellas personas con mayores cargas familiares como personas dependientes a su cargo, por ejemplo, según Harris (2003) las personas con hijos tienen mayores problemas para compaginar sus responsabilidades en el hogar y las laborales.

En séptimo lugar, la inclusión de las TIC en esta modalidad de trabajo desemboca en un incremento del ritmo del mismo, además, se exige **una respuesta más rápida a las labores encomendadas** (Pérez *et al.*, 1996; OIT, 2016; Manzano, 2018). La nueva forma de dirección por objetivos también puede influir en dicho aumento del ritmo, pudiendo llegar a ocasionar la pérdida del control por parte del empleado (Manzano, 2018). Esta y otras desventajas nombradas anteriormente, como el incremento de la disponibilidad, pueden ser creadoras o potenciadoras de **una adicción a las TIC y/o al trabajo** en general (Manzano, 2018). Según De Freitas Armstrong (1999), existe una tendencia en los teletrabajadores a descuidar su ritmo de vida, interrumpiendo el sueño, las comidas, su vida de ocio y amorosa, todo ello para trabajar más horas.

En octavo lugar, el desconocimiento o la falta de costumbre en el manejo de las TIC **aumenta las exigencias cognitivas** necesarias para la práctica del teletrabajo; esto puede llegar a ocasionar un incremento del número de errores, interrupciones reiteradas (desde aplicaciones de mensajería) o entorpecer la toma de decisiones (Manzano, 2018).

En noveno lugar, pueden existir **dificultades en la comunicación** entre empleados si no hay establecidos o son inadecuados los canales de contacto. Esto puede conllevar a una pérdida de conocimiento de los empleados que no encuentran el lugar oportuno para exponer sus buenas prácticas, fruto del desempeño de sus labores (Manzano, 2018). También puede aumentar la dificultad para recibir apoyo laboral y/o aumentar el tiempo necesario en la respuesta a sus requerimientos o consultas (Pérez *et al.*, 1996).

En último lugar, conviene señalar que la sensación de aislamiento, el sentimiento de soledad, el mayor ritmo de trabajo, el mayor estrés, etcétera, puede **ocasionar problemas psicológicos en los trabajadores** (Pérez *et al.*, 2007; Velázquez & Vera, 2018).

Desventajas vinculadas a la empresa u organización:

Una vez vistas todas las desventajas asociadas a los propios empleados se expondrán las que se vinculan a la empresa u organización.

Primero, una de las desventajas que se encuentra es la **menor confidencialidad y seguridad en las comunicaciones** y los procedimientos de la organización (Pérez *et al.*, 1996; Velázquez & Vera, 2018).

Otro problema que se experimenta en la empresa son las **dificultades** que encuentran los supervisores **para controlar el desarrollo de las labores encomendadas** a sus equipos (Baruch, 2001). Y, por el contrario, si existen posibilidades para ejercer la supervisión se puede llegar a cohibir a los trabajadores que van a sentir la presión en el cumplimiento de los objetivos (Pérez *et al.*, 1996; Manzano, 2018). Entonces, en general existe una clara desventaja para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores, por tanto, el proceso de guía y liderazgo por parte de los supervisores es menos efectivo (Velázquez & Vera, 2018). En resumidas cuentas, si los sistemas de comunicación entre equipos no son los idóneos, se puede llegar a experimentar una pérdida del control (Pérez *et al.*, 1996).

Adicionalmente, la modalidad del teletrabajo puede llegar a producir un **empeoramiento de la imagen de la organización**, más desestructurada, con empleados menos fieles y comprometidos con la empresa (Pérez *et al.*, 1996; Baruch, 2001; Velázquez & Vera, 2018).

Además, motivar a los empleados para que realicen sus labores se torna un proceso más complejo (Baruch, 2001; Pérez *et al.*, 2007).

Otra desventaja, más acusada en España antes de la crisis de la COVID-19, es la cultura del presentismo laboral que es resultado de la **desconfianza que sienten los empresarios** hacia otras formas más innovadoras de trabajar, como es el teletrabajo (Manzano, 2018). Sin embargo, si algo bueno ha tenido la pandemia, es que la implantación por necesidad al teletrabajo y la rápida adaptación al mismo por parte de las empresas están conduciendo al fracaso de esta cultura del presentismo (Álvarez, 2020).

Por último, **el trabajo más individualista y autónomo** provoca la pérdida de los beneficios que aporta el trabajo en equipo, puesto que es más complicado que este se lleve a cabo en la modalidad del teletrabajo (Baruch, 2001).

Desventajas vinculadas a la sociedad:

Por último, para terminar el bloque de las desventajas sobre el teletrabajo, queda por relatar las que se experimentan en el caso de la sociedad en general.

En primer lugar, a pesar de que una de las ventajas que experimentaba la sociedad con la implantación del teletrabajo era la mejora de la movilidad y la congestión en las ciudades. Sin embargo, algunos autores como Verano *et al.* (2014) plantean que dichas ventajas podrían no ser tan claras e incluso, se traslada el problema a otros lugares que tradicionalmente ostentan un bajo nivel de tráfico.

En segundo lugar, una de las desventajas que apunta Baruch (2001) es *“la creación de una sociedad autista, de individuos atomizados y aislados de las instituciones sociales”*. Y no solo de dichas instituciones, también se contribuye a un **distanciamiento interpersonal** de la sociedad en la que los individuos encuentran grandes problemas para comunicarse entre ellos (Baruch, 2001).

En tercer lugar, otra desventaja encontrada es el requerimiento de **adaptar el sistema legal** a la modalidad del teletrabajo, con todo el esfuerzo que ello conlleva (Baruch, 2001).

Por último, los consumos de suministros se trasladan de las oficinas a los hogares y espacios públicos, pudiendo no encontrarse estas instalaciones preparadas y ser necesaria su adaptación (Velázquez & Vera, 2018).

En el Anexo 2 se incluye una tabla recopilatoria con todas las desventajas mencionadas.

3. Metodología

3.1. Tipo de diseño y técnica de obtención de información

Con la intención de cumplir los objetivos planteados al inicio de esta investigación, se ha decidido llevar a cabo una de tipo concluyente y más concretamente descriptiva. El propósito es determinar las percepciones de los trabajadores a través de las preguntas de qué, quién, cuándo y cómo. Una investigación descriptiva se realiza cuando el problema a estudiar es conocido previamente, por este motivo se sigue un proceso más estructurado y formal para obtener los datos. Se lleva a cabo un análisis cuantitativo con muestras que suelen ser grandes y representativas, con el objetivo de obtener datos cuantificables y generalizables en la población objeto de estudio.

Esta investigación de corte transversal estudia las percepciones de los trabajadores respecto al teletrabajo y sus características, definiéndose la técnica de la encuesta como la más idónea para dar respuesta a los objetivos a través de las preguntas planteadas en el cuestionario. Esto permite obtener información homogénea y así facilitar la labor del encuestado y el tratamiento posterior de los datos.

Dentro de los diferentes tipos de encuestas, se ha optado por llevar a cabo una auto-administrada utilizando los formularios de Google, y que fue distribuida a través de correo electrónico y redes sociales. Esta elección se ha visto como la más adecuada para minimizar los riesgos debido a la actual situación de pandemia en la que se encuentra el mundo. En el Anexo 3 se detallan las ventajas e inconvenientes de la técnica seleccionada.

Además, de acuerdo con los objetivos y la literatura revisada, se diseñó un cuestionario ad-hoc (Anexo 4) y en el Anexo 5 se explica la estructura del mismo.

3.2. Plan de muestreo

Tabla 1. Ficha técnica de la investigación

FICHA TÉCNICA	
Universo	Población española que teletrabaje o hayan teletrabajado
Ámbito	España
Tamaño muestral	200 encuestas
Distribución muestral	Muestreo no probabilístico por cuotas de edad y género
Ponderación	Se ha establecido una ponderación en el análisis de resultados en función de la edad y el género para corregir la desproporcionalidad de la muestra con respecto al universo
Tipo de entrevista	Encuesta auto-administrada por correo electrónico y RRSS
Fecha trabajo de campo	Entre el 22 y el 29 de mayo de 2020

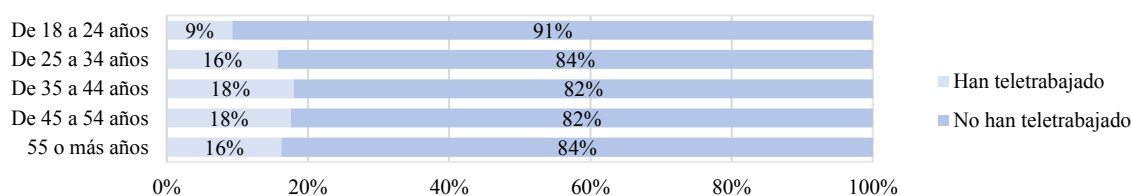
De acuerdo con los objetivos, el universo de la investigación es toda la población residente en España y que teletrabaja o ha teletrabajado.

Dado que no existe ningún censo que registre qué personas teletrabajan y cuáles no en España, se optó por un muestreo no probabilísticos, concretamente por un muestreo por cuotas que permite que todos los segmentos de la población objeto de estudio queden representados.

Los criterios escogidos para definir las cuotas fueron de tipo demográfico: el género y la edad. Ambos se fundamentan en la información que contiene la Encuesta de Población Activa (EPA) en el apartado de “Condiciones de trabajo”, que pregunta a los encuestados por la frecuencia con la que trabajan en el domicilio particular.

Respecto a la edad, en la Figura 4 se observa que solo el 9% de los jóvenes ocupados de 18 a 24 años ha trabajado desde su domicilio particular, mientras que el porcentaje de los estratos superiores es mayor, situándose en torno al 17%. La tendencia que se observa tiene forma de meseta, teniendo su punto más alto entre los 35 y 54 años y bajando el porcentaje en los extremos, tanto en el inferior como en el superior.

Figura 4. Porcentaje de ocupados que han teletrabajado y no lo han hecho



Fuente: Elaboración propia con datos de la EPA 2021T1 (INE)

En relación al género, aunque los datos de la EPA muestran pequeñas diferencias entre los dos grupos, en el marco teórico se ha observado como la percepción del teletrabajo difiere entre ellos.

A partir de los datos de la EPA, se calculó el número de teletrabajadores de cada cuota (Tabla 2), lo que permitió determinar el porcentaje de ocupados que trabajan en su domicilio particular en cada uno de los estratos (Tabla 3).

Tabla 2. Ocupados que trabajan en su domicilio particular según género y grupo de edad

	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
De 18 a 34 años	314,31	315,4	629,71
De 35 a 44 años	470,6	486,0	956,6
45 y más años	842,2	753	1.595,2
TOTAL	1.627,11	1.554,4	3.181,51

Fuente: Elaboración propia con datos de la EPA 1T 2021 (INE)

Nota: Datos expresados en miles de personas

Tabla 3. Proporción de ocupados que trabajan en su domicilio particular según género y grupo de edad

	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
De 18 a 34 años	10%	10%	19%
De 35 a 44 años	15%	15%	30%
45 y más años	26%	24%	51%
TOTAL	51%	49%	100%

Fuente: Elaboración propia con datos de la EPA 1T 2021 (INE).

El total de encuestas obtenidas fue de 200, cuya distribución en función de género y edad queda recogida en la Tabla 4:

Tabla 4. Número de encuestas realizadas según género y edad

	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
De 18 a 34 años	37	37	74
De 35 a 44 años	18	40	58
45 y más años	37	31	68
TOTAL	92	108	200

Fuente: Elaboración propia.

Como la recolección de los datos realizó a través de una encuesta auto-administrada a través de correo electrónico y redes sociales, no ha sido posible controlar la composición de la muestra. Para corregir la desproporcionalidad de la misma con respecto al universo, se calcularon los coeficientes de ponderación recogidos en la Tabla 5, que se han utilizado en todo el proceso de análisis de la información en SPSS.

Tabla 5. Coeficiente de ponderación de la muestra según género y edad

	MASCULINO	FEMENINO
De 18 a 34 años	0,541	0,541
De 35 a 44 años	1,667	0,750
45 y más años	1,405	1,548

Fuente: Elaboración propia.

Las variables de segmentación de la muestra se han dividido en dos; por un lado, aquellas que se refieren a las características demográficas y personales de los encuestados y, por otro, las que evalúan las características propias al teletrabajo realizado por los trabajadores.

3.3. Análisis de la información

Una vez obtenida la información, para empezar con su análisis, primero, se llevó a cabo un ejercicio de control, verificando en la plataforma de Google Forms que los cuestionarios estuvieran completamente cumplimentados y valorando la calidad de la información. Con esta labor se busca desechar aquellas encuestas en las que por desconocimiento, error u omisión el resultado no sea el apropiado. Por ejemplo, respuestas ilegibles, inconscientes, ambiguas o incompletas, no encontrándose ningún cuestionario con dichas características.

Adicionalmente, se codificó la encuesta asignando códigos a cada respuesta de las preguntas que integran el cuestionario. Asimismo, se tabularon todos los cuestionarios para obtener el archivo de datos con el que trabajar y se definieron las variables en función de la codificación realizada. Dado que todas las preguntas del formulario eran obligatorias, no hubo datos *missing*. Para analizar la información se utilizó el *software* estadístico de la empresa IBM, SPSS Statistics, en concreto su última versión número 27. En el Anexo 7 se exponen todas las técnicas estadísticas empleadas para llevar a cabo el análisis de los datos obtenidos. Por último, debido a una limitación de espacio, las salidas de los análisis estadísticos llevados a cabo se presentan en un documento denominado Anexo Virtual y que se encuentra disponible para su consulta en línea en el siguiente enlace: https://drive.google.com/file/d/18t_rH7swQDc0gUL8VJa8yFA_Snx65nO4/view?usp=sharing

4. Resultados

Los resultados de la investigación se han dividido en cinco apartados, siendo estos los siguientes: percepción de costes relacionados con el teletrabajo y también aspectos profesionales relacionados con el mismo. Por otro lado, aspectos personales y psicológicos vinculados a esta nueva modalidad de trabajo y finalmente, un apartado que estudió la satisfacción con el teletrabajo. En cada apartado, se presentarán al principio los resultados univariantes y posteriormente las diferencias respecto a las variables de clasificación.

4.1. Percepción de costes relacionados con el teletrabajo

Para evaluar la percepción de los teletrabajadores sobre los costes relacionados con el teletrabajo, se realizaron cuatro preguntas que se presentan en la Tabla 6 que preguntan acerca del *aumento en gastos de suministros y equipamiento*, así como, el *ahorro en gastos y tiempo en los desplazamientos*. En este caso, se puede destacar que la moda en las cuatro cuestiones es de siete puntos, el máximo de la escala, sin embargo, la media es algo inferior. Respecto a los *gastos en suministros y equipamiento*, la media (4,72 y 4,25) y la mediana (5,00 y 4,00) se sitúan bastante próximas. Entonces, las puntuaciones ligeramente superiores al punto medio de la escala que otorgan los teletrabajadores no terminan de definir una opinión unánime sobre la desventaja del incremento de costes, aunque cabe señalar, que es algo superior la percepción sobre el aumento de gastos en suministros que en equipamiento. Por otro lado, los *gastos e inversión de tiempo en desplazamientos* tienen unas puntuaciones muy elevadas de 5,97 y 6,40 respectivamente, con una mediana que se sitúa en 7,00, siendo este un indicativo de que al menos el 50% de los encuestados han seleccionado esta

puntuación. Estos datos vienen a confirmar que los teletrabajadores perciben las ventajas mencionadas en la literatura sobre la disminución de diversos costes vinculados a la práctica laboral, así como un ahorro de tiempo en los desplazamientos. Cabe señalar que existe un mayor acuerdo en las variables relativas al ahorro que en las variables relativas al gasto.

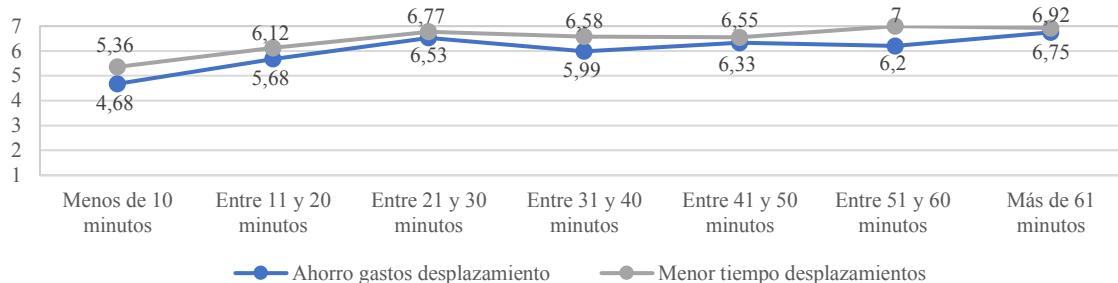
Tabla 6. Descriptivos de costes relacionados con el teletrabajo

	Media	Mediana	Moda	DE
Tus gastos en suministros (electricidad, gas...) aumentan	4,72	5,00	7,00	1,914
Tus gastos en equipamiento (mobiliario, ordenador...) aumentan	4,25	4,00	7,00	2,099
Ahorras en gastos de desplazamiento	5,97	7,00	7,00	1,946
Inviertes menos tiempo en desplazamientos	6,40	7,00	7,00	1,569

Nota: La escala de valoración es 1, nada de acuerdo y 7 totalmente de acuerdo

En relación con el aumento en *gastos de suministros y equipamiento* no se encuentran diferencias significativas respecto a ninguna de las variables de segmentación. Sin embargo, sí que se encuentran diferencias en los dos ítems restantes. Más concretamente, en la Figura 5 se puede observar como a medida que aumenta el tiempo que tarda el encuestado en acudir a su trabajo presencialmente las puntuaciones que otorga en las dos preguntas son superiores. Las diferencias estadísticamente significativas se dan en la comparación entre los extremos de ambas gráficas, es decir, entre aquellos que tardan menos de 10 minutos y los de más de 61 minutos (A. Virtual 4).

Figura 5. Ahorro en gastos de desplazamiento e inversión menor en tiempos de desplazamiento según tiempo que tardan en acudir al trabajo



4.2. Percepción en aspectos profesionales del teletrabajo

En segundo lugar, se estudió la percepción en diversos aspectos profesionales del teletrabajo como por ejemplo, la calidad de las labores, la motivación, productividad, flexibilidad en el desarrollo de su trabajo, etc. Todo ello desde el punto de vista de los encuestados. La Tabla 7 recoge los resultados obtenidos de todos los ítems evaluados.

En rasgos generales, los encuestados se posicionan muy ligeramente favorables respecto al aumento de la *calidad de su trabajo*, su *motivación* y su *productividad*, presentando medias en torno a cuatro y cinco puntos. En los dos primeros ítems, las medidas de posición se encuentran cercanas, pero respecto a la productividad, la moda se desmarca situándose en

7,00 puntos. En el marco teórico se mencionaba el aumento de la motivación y productividad del empleado como ventaja, pero con los datos obtenidos no se puede afirmar que los teletrabajadores perciban de manera notoria dichos incrementos. De manera general, los encuestados no creen que su motivación sea mayor, pero tampoco se encuentran en desacuerdo con tal afirmación. Respecto a la productividad, sí que se encuentra algo por encima del punto medio de la escala, pero no termina de ser un resultado contundente.

Tabla 7. Descriptivos sobre aspectos profesionales sobre el teletrabajo

	Media	Mediana	Moda	DE
La calidad de tu trabajo aumenta	4,74	5,00	4,00	1,760
Sientes que tu motivación es mayor	4,02	4,00	4,00	1,945
Creas que eres más productivo	4,58	5,00	7,00	1,954
Tienes más flexibilidad para desarrollar tus labores profesionales	5,51	6,00	7,00	1,757
Creas que puedes concentrarte mejor que en la oficina	4,87	5,00	7,00	2,108
Experimentas problemas técnicos con frecuencia	3,45	3,00	2,00	1,900
Sientes que no disponer de todo el equipamiento necesario en el hogar repercute en tu rendimiento	4,16	5,00	1,00	2,149
El ritmo de trabajo es más alto	4,78	5,00	7,00	1,858
Sientes más presión por llegar a los objetivos marcados	4,13	4,00	4,00	2,078
Te exigen un menor tiempo de respuesta	3,71	4,00	4,00	1,990

Nota: La escala de valoración es 1, nada de acuerdo y 7 totalmente de acuerdo

En relación a la *flexibilidad en las labores*, la media es de 5,51 y una mediana de 6,00 puntos, denotando una asimetría a la izquierda dado que la mayor parte de los datos se sitúa en las cotas más altas de la escala y, por tanto, encontrando que los encuestados están de acuerdo con esta ventaja. Por otro lado, en relación con la *experimentación de problemas técnicos*, sucede al contrario que con el caso anterior, ahora la distribución es asimétrica positiva porque la mayoría de las respuestas se sitúan en las cotas más bajas. Es decir, los encuestados no sienten que al teletrabajar experimenten problemas técnicos con frecuencia, por lo que la desventaja observada en la literatura no es percibida.

No obstante, al preguntar si *no disponer de todo el equipamiento necesario repercute en el rendimiento* la media se sitúa en el centro de la escala (4,16), aunque con una moda de 1,00 y una desviación más alta que en el resto de los ítems. En cuanto al *ritmo de trabajo*, la media es algo superior al punto medio de la escala, la moda se sitúa en el máximo superior de 7,00 puntos y la mediana entre ambas, denotando una asimetría a la izquierda. Es decir, los encuestados perciben ligeramente esta desventaja que se encontraba de la práctica del teletrabajo.

Por último, en relación con la *presión por llegar a los objetivos* y la *exigencia de un menor tiempo de respuesta*, las medias oscilan por encima y por debajo de los 4,00 puntos, con

mediana y modas muy cercanas. Por lo que, en ambos aspectos no se puede afirmar que los encuestados perciban de manera notoria estas desventajas.

Pasando a evaluar las diferencias significativas, en la Figura 6 se observa que la percepción de la *calidad*, *motivación*, *productividad* y *concentración* aumenta a medida que lo hace también el tiempo teletrabajado. Mientras que, los *problemas técnicos* y la *repercusión en el rendimiento por la carencia de equipamiento* disminuyen (Figura 7) (A. Virtual 9).

Figura 6. Calidad, motivación, productividad y concentración según tiempo teletrabajado

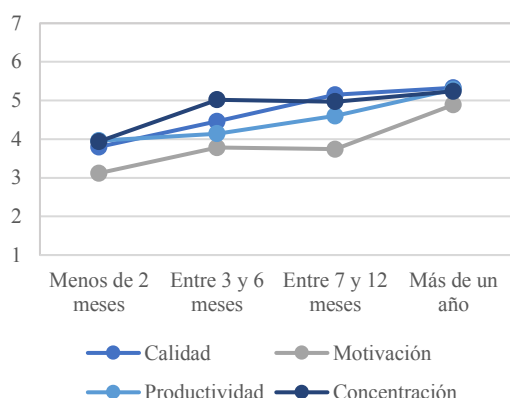
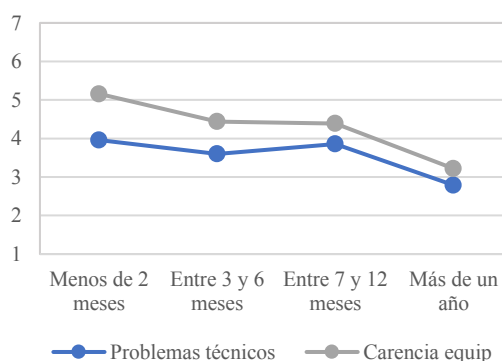


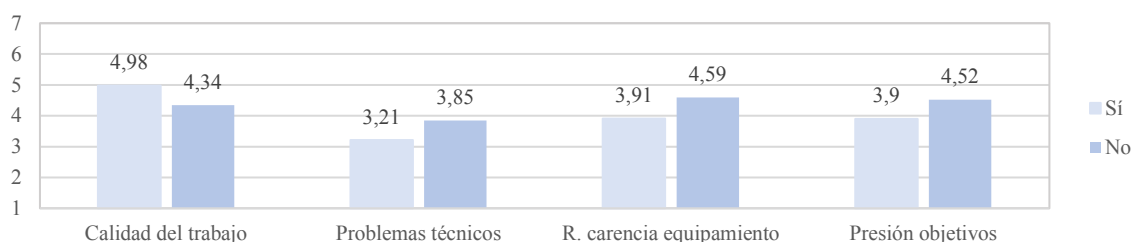
Figura 7. Problemas técnicos y repercusión carencia equipamiento según tiempo teletrabajado



Cabe mencionar que Caillier (2011), en la investigación que realizó a funcionarios de EE. UU., observó que los teletrabajadores infrecuentes presentaban mayores niveles de motivación, sugiriendo que existía un punto en el cual los beneficios asociados al teletrabajo comenzaban a disminuir. A diferencia del estudio que realizó Caillier, en este se observa que a medida que aumenta el tiempo teletrabajando también lo hace percepción de la motivación por parte de los encuestados, por lo que, no se ha encontrado ese punto en el que comienza a disminuir.

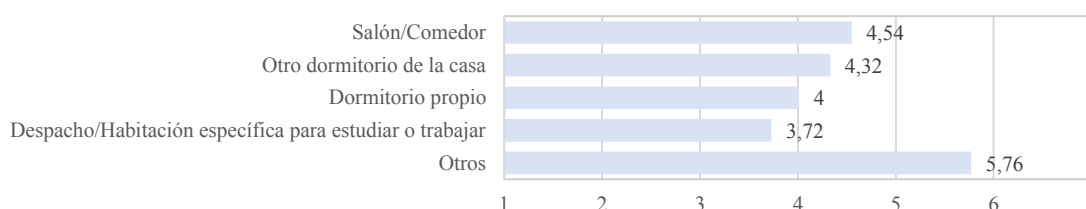
Además, en la Figura 8 se observa que disponer de un lugar específico en el hogar para teletrabajar disminuye la percepción de *problemas técnicos*, la *repercusión de no disponer de todo el equipamiento necesario* y la *presión por llegar a los objetivos* marcados. Y, al contrario, la percepción de la *calidad del trabajo* es más positiva si se cumple dicha condición (A. Virtual 10).

Figura 8. Calidad del trabajo, problemas técnicos, repercusión carencia equipamiento y presión por objetivos según si se dispone o no de un lugar específico para teletrabajar



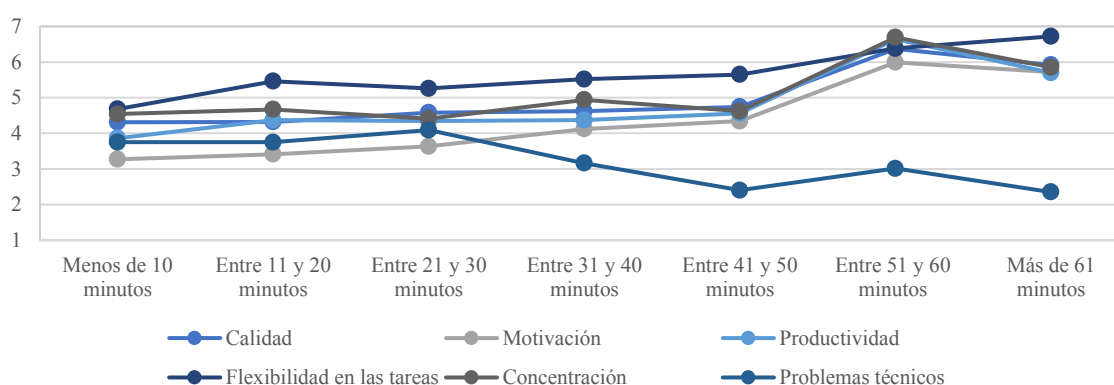
En la misma línea, se encuentran diferencias estadísticamente significativas al observar la *repercusión de la carencia de equipamiento* según el lugar de teletrabajo (Figura 9). En este caso, dichas diferencias se dan concretamente entre aquellos que trabajan en un despacho o habitación específica y los que lo hacen en el salón/comedor u otros lugares (A. Virtual 11).

Figura 9. Repercusión de la carencia de equipamiento según lugar de teletrabajo en el hogar



Por otro lado, según el tiempo de desplazamiento al trabajo también existen diferencias, encontrándose que a medida que aumenta el tiempo que se tarda en acudir presencialmente al centro laboral, aumenta la *calidad*, *motivación*, *productividad*, *concentración* y disminuyen los *problemas técnicos* (Figura 10) (A. Virtual 12).

Figura 10. Calidad, motivación, productividad, flexibilidad, concentración y problemas técnicos según tiempo de desplazamiento al trabajo



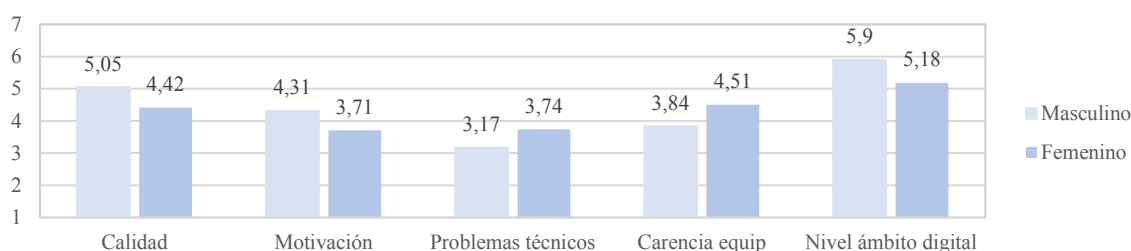
Asimismo, en la Figura 11 se puede ver cómo la *concentración* es mayor en aquellas personas que no viven con personas dependientes y valoran en menor medida la *flexibilidad para desarrollar sus labores profesionales* frente a las personas con dependientes a su cargo. Adicionalmente, experimentan menos *problemas técnicos* y la *repercusión de la carencia de equipamiento* es menor (A. Virtual 13).

Figura 11. Flexibilidad profesional y concentración según si se está o no al cargo de personas dependientes



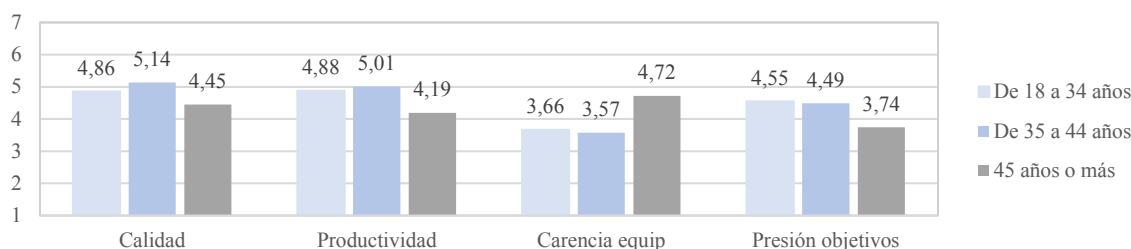
También se encontraron diferencias significativas con relación al género del encuestado, observando una menor percepción de la *calidad del trabajo* realizado y su *motivación* por parte de las mujeres. Además, respecto a los *problemas técnicos* y a la *repercusión en el rendimiento de la carencia de equipamiento*, la percepción por parte de las mismas es mayor. Para complementar esta información, en la Figura 12 se ha añadido la media de la puntuación obtenida en la pregunta del nivel en el ámbito digital, siendo de 5,9 para los hombres y de 5,18 para las mujeres (A. Virtual 15).

Figura 12. Calidad, motivación, problemas técnicos, carencia equipamiento y nivel en el ámbito digital según género



Por último, otro aspecto en el que se encontraron diferencias estadísticamente significativas fue en relación con la edad del encuestado, observándose que aquellos que tienen 45 o más años, presentan una percepción de la *calidad*, *productividad* y *presión por objetivos* inferior a los demás segmentos (Figura 13). Además, en la *repercusión en el rendimiento de la carencia de equipamiento* se sitúan muy por encima de los demás segmentos con una media de 4,72 (A. Virtual 16).

Figura 13. Calidad, productividad, carencia equipamiento y presión objetivos según edad



A continuación, en la Tabla 8, se presentan otros ítems que también se evaluaron para obtener una visión más completa de la percepción sobre las ventajas y desventajas del teletrabajo.

Tabla 8. Descriptivos sobre aspectos profesionales sobre el teletrabajo

	Media	Mediana	Moda	DE
Te sientes menos integrado en la empresa	4,26	5,00	7,00	2,216
Sientes una menor protección laboral	3,78	4,00	1,00	2,079
Promocionar en la empresa es más complicado	3,93	4,00	1,00	2,139
Tu desarrollo profesional en la empresa es más difícil	3,99	4,00	1,00	2,064
La comunicación entre compañeros se ve perjudicada	4,72	5,00	7,00	2,110
Te sientes menos apoyado por los compañeros	3,76	4,00	1,00	2,140

Nota: La escala de valoración es 1, nada de acuerdo y 7 totalmente de acuerdo

Con relación a la *integración, protección laboral, promoción y desarrollo profesional*, la media de todos estos ítems se sitúa en torno a los 4,00 puntos, no decantándose la balanza muy claramente hacia uno de los extremos. Sin embargo, la moda en el primero es de 7,00, mientras que, en los tres restantes de tan solo 1,00. La desviación es más alta que en otros aspectos evaluados, por lo que la visión no termina de ser unánime en estas cuestiones. Entonces, las desventajas observadas por la literatura de una menor *integración, protección y desarrollo* en la empresa no son percibidas de la misma manera por los encuestados, que sitúan sus puntuaciones en torno al punto medio de la escala.

En cuanto a la *comunicación con los compañeros*, la media se sitúa algo por encima de los 4,00 puntos, con mediana de 5,00 y moda de 7,00, denotando una distribución asimétrica a la izquierda, debido a la mayor concentración de valores en el extremo más alto. En relación con el *apoyo sentido por los compañeros*, la media es de 3,76 algo inferior al punto medio de la escala, con una moda de 1,00. Es decir, por un lado, sí que perciben ligeramente que la *comunicación entre compañeros* se resiente, tal y como se recogía en la literatura consultada. Aunque, por otro lado, no se percibe una disminución del *apoyo de los compañeros*, más bien, sutilmente tiende hacia la opinión contraria. Cabe señalar, que respecto a estos ítems no se encontraron diferencias significativas reseñables, exceptuando la misma tendencia encontrada en apartados anteriores en las que la percepción de los ítems es más positiva cuanto mayor es el tiempo teletrabajando (promoción y desarrollo) y también, cuanto más alto es el tiempo de desplazamiento al trabajo presencial (integración, protección, promoción, desarrollo, comunicación y apoyo) (A. Virtual 17 y 20).

4.3. Percepción en aspectos personales del teletrabajo

Otros aspectos que se evaluaron y que dan respuesta al cuarto objetivo de esta investigación, son los de ámbito personal referidos al teletrabajo. La Tabla 9 recoge todos los ítems que se plantearon en la encuesta. Por ejemplo, respecto a la *conciliación familiar y laboral* y la *cercanía con la familia*, los encuestados están bastante de acuerdo en que son ventajas del teletrabajo. La media de ambas, respectivamente, es de 5,84 y 5,80, con una mediana y moda muy alta, de 7,00 puntos. Entonces, estos datos respaldan que la ventaja encontrada en la literatura sobre la mayor conciliación que se produce entre la vida familiar y laboral es percibida por los teletrabajadores.

Tabla 9. Descriptivos sobre aspectos personales del teletrabajo

	Media	Mediana	Moda	DE
Mejora tu conciliación familiar y laboral	5,84	7,00	7,00	1,613
Sientes que estás más cerca de tu familia	5,80	7,00	7,00	1,574
Sientes que la vida familiar y laboral se pueden solapar	5,29	6,00	7,00	1,807
La flexibilidad de horarios y descansos mejora el equilibrio entre familia y trabajo	5,43	6,00	7,00	1,837
Sueles estar disponible fuera de la jornada laboral	5,19	6,00	7,00	1,988
Experimentas una pérdida de la privacidad en tu hogar	3,88	4,00	1,00	2,204
Es más fácil que acabes excediendo tu jornada laboral en comparación con el trabajo presencial	5,71	7,00	7,00	1,865
Al terminar la jornada te cuesta “desconectar” del trabajo	4,77	6,00	7,00	2,244
Sueles tener más interrupciones no relacionadas con el trabajo que en la oficina	4,14	5,00	7,00	2,209
Las tareas domésticas son una fuente de distracciones	3,79	4,00	1,00	2,180

Nota: La escala de valoración es 1, nada de acuerdo y 7 totalmente de acuerdo

En cuanto a si los encuestados *sienten que la vida familiar y laboral se pueden solapar*, también se encuentra que, en general, están de acuerdo con esta percepción. Al igual que con la *flexibilidad de horarios y descansos mejora el equilibrio entre la familia y el trabajo*. Ambos ítems presentan una distribución asimétrica negativa, que representa que la mayoría de los datos se concentra en el extremo superior de la escala. En referencia a la *disponibilidad fuera de la jornada laboral*, la media es de 5,19 puntos, replicándose la situación que se daba con las anteriores respuestas. En este último caso, una de las desventajas mencionadas en la literatura era la mayor *disponibilidad* debido a la práctica del teletrabajo. Los datos confirman que esta desventaja es percibida por los encuestados.

Ahora bien, respecto a si se experimenta una *pérdida de privacidad en el hogar* al teletrabajar, la media se sitúa en 3,88 puntos, algo inferior al punto medio de la escala y la desviación en este caso es algo más notable que en anteriores respuestas. Así, no se puede confirmar la percepción de esta desventaja observada en la literatura.

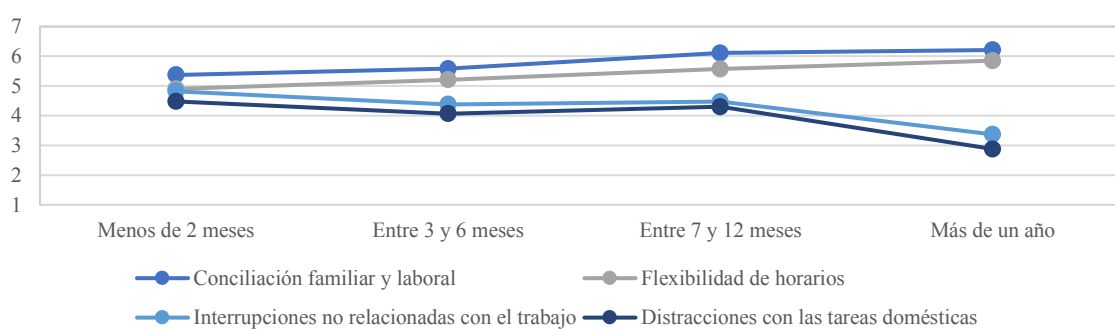
Sí que existe un acuerdo más notable en referencia a la *facilidad para exceder la jornada laboral en comparación con el trabajo presencial*, obteniendo una media bastante elevada (5,71). Además, la mediana y la moda se encuentran enmarcadas en los 7,00 puntos. Entonces, al igual que con el aumento de la *disponibilidad*, también los teletrabajadores están de acuerdo en que la modalidad del teletrabajo incrementa *la facilidad para exceder la jornada respecto al trabajo presencial*.

También se evaluó si *al terminar la jornada de teletrabajo les cuesta desconectar* del mismo, obteniendo una puntuación media de 4,77 puntos, una mediana de 6,00 y una moda de 7,00 puntos, es decir, presenta una distribución asimétrica negativa. Por último, respecto a los ítems de si se *suelen tener más interrupciones no relacionadas con el trabajo que en*

la oficina y que las tareas domésticas son una fuente de distracciones, ambas se sitúan alrededor de los 4,00 puntos, no encontrando así un desacuerdo o acuerdo notable en estas cuestiones.

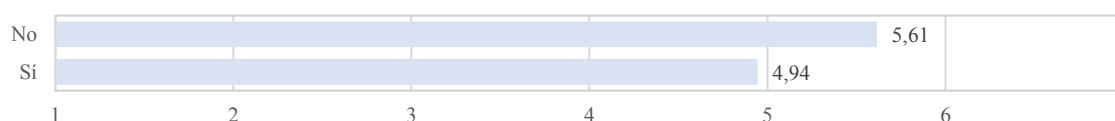
Pasando a revisar las diferencias estadísticamente significativas encontradas, primeramente, en la Tabla 10 se presentan las puntuaciones obtenidas en la *conciliación familiar y laboral*, *flexibilidad de horarios*, *interrupciones no relacionadas con el trabajo* y *distracciones con las tareas domésticas* según el tiempo teletrabajando. A medida que aumenta este, también se incrementa la percepción en los dos primeros aspectos y disminuye en los dos restantes (A. Virtual 25).

Tabla 10. Conciliación familiar y laboral, flexibilidad de horarios, interrupciones y distracciones según tiempo teletrabajando



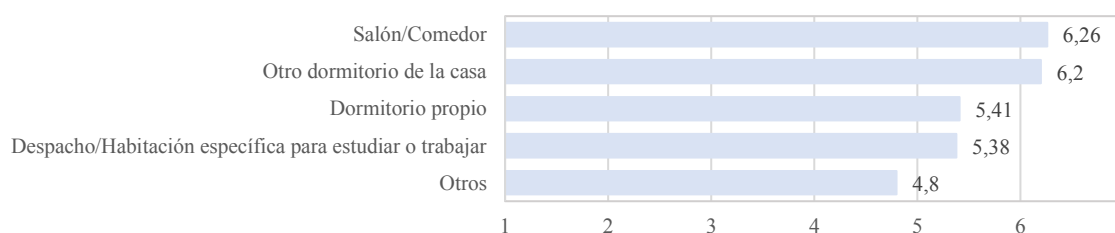
El siguiente aspecto en el que se encontraron diferencias fue la *disponibilidad fuera de la jornada laboral*, en este caso, si se dispone de un lugar específico para teletrabajar la media obtenida es inferior (Figura 14) (A. Virtual 26).

Figura 14. Disponibilidad fuera de la jornada laboral según si se tiene o no un lugar específico para teletrabajar



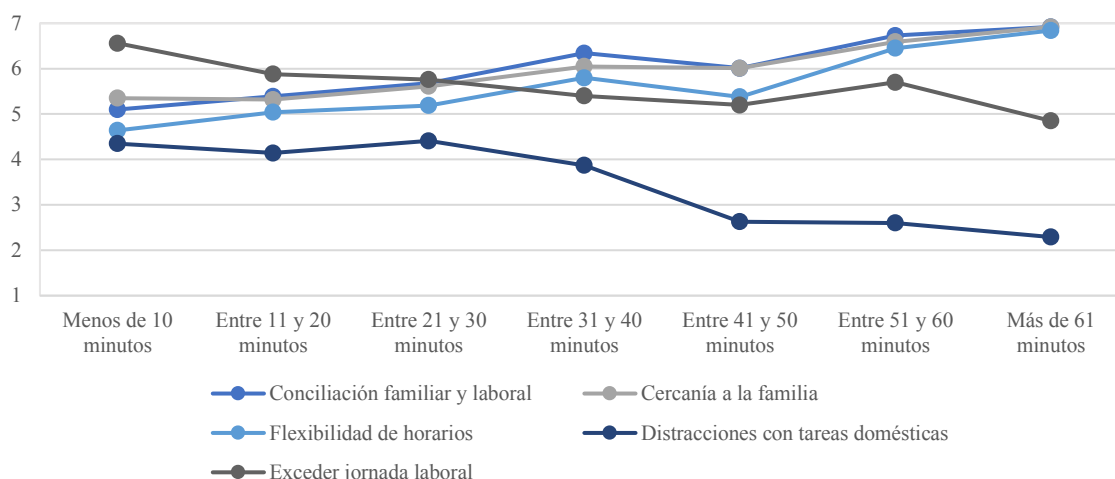
También se encontraron diferencias con relación a exceder la jornada laboral según el lugar donde se teletrabaja, situándose estas entre aquellos que lo hacen en el salón/comedor y los que tienen un despacho o una habitación específica para estudiar o trabajar (Figura 15) (A. Virtual 27).

Figura 15. Exceder jornada laboral según lugar donde se teletrabaja



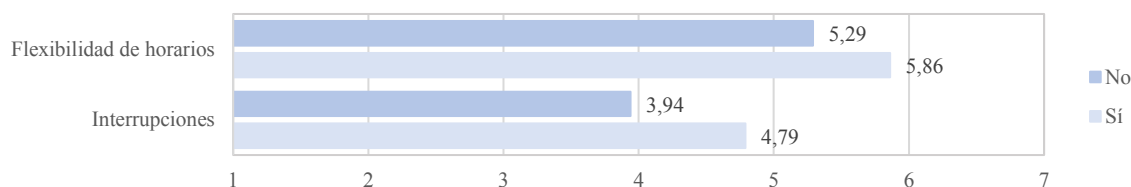
Otras diferencias estadísticamente significativas se encontraron en la *conciliación familiar y laboral*, la *cercanía a la familia* y la *flexibilidad de horarios*. A medida que aumenta el tiempo de desplazamiento, también lo hace el acuerdo con estas afirmaciones y el desacuerdo con las *distracciones con las tareas domésticas* (Figura 16). Es decir, la percepción sobre el teletrabajo se vuelve más positiva cuanto mayor es el tiempo de desplazamiento al trabajo presencial (A. Virtual 28).

Figura 16. Conciliación, cercanía familia, flexibilidad de horarios y distracciones según tiempo de desplazamiento al trabajo presencial



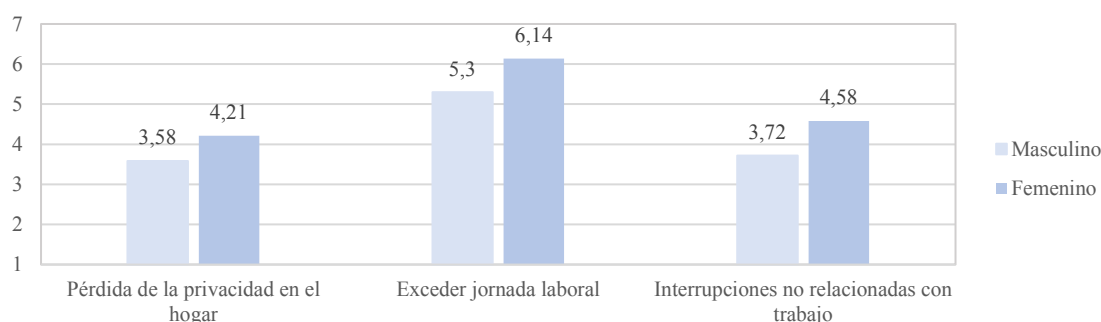
Además, si se está al cargo de personas dependientes existe un mayor acuerdo en que la *flexibilidad de horarios y descansos mejora el equilibrio entre familia y trabajo*. Al mismo tiempo, experimentan una mayor *percepción en relación a las interrupciones no relacionadas con el trabajo* que se producen en comparación con el trabajo presencial, otorgando una media de 4,79 puntos en este ítem frente a los 3,94 de los que no están al cargo de personas dependientes (Figura 17) (A. Virtual 29).

Figura 17. Flexibilidad de horarios e interrupciones según si se está o no al cargo de personas dependientes



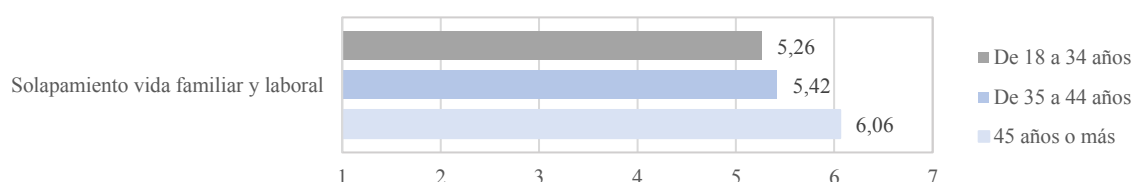
El género también genera diferencias significativas en la percepción de la *pérdida de privacidad en el hogar* y las *interrupciones no relacionadas con el trabajo* (Figura 18). En el primer caso, las mujeres presentan una media superior a la de los hombres, 3,58 frente a 4,21. En el segundo caso, las mujeres están más de acuerdo en que se *excede con más facilidad la jornada laboral en el teletrabajo*. En el tercer caso, la percepción de las *interrupciones* es mayor en el caso de las mujeres que de los hombres (A. Virtual 31).

Figura 18. Pérdida de la privacidad en el hogar, exceder jornada laboral e interrupciones no relaciones con el trabajo según género



Por último, también se encuentran diferencias en la percepción del *solapamiento que se produce entre la vida familiar y laboral* a raíz del teletrabajo, encontrándose estas entre el segmento de 45 (5,42) o más años y el de 35 a 44 años (6,06) (Figura 19) (A. Virtual 32).

Figura 19. Solapamiento vida familiar y laboral según edad



Cabe señalar que no se han encontrado diferencias estadísticamente significativas en la percepción de la *conciliación familiar y laboral* según el género del encuestado. Esto difiere de la conclusión a la que llegó De Freitas Armstrong (1999), quien constató que muchos trabajadores, sobre todo mujeres, no experimentan las ventajas de la conciliación familiar y laboral debido a que se encuentran limitados por las responsabilidades domésticas. Una posible justificación a esto son los avances en materia feminista que se han llevado a cabo en las últimas dos décadas, que pueden haber permitido acercar posturas entre ambos géneros en materia de conciliación.

Tampoco se han encontrado diferencias respecto al *solapamiento entre la vida familiar y laboral* según si se está al cargo o no de personas dependientes. Según Harris (2003) aquellos con dependientes a su cargo tienen mayores problemas para compaginar sus responsabilidades en el hogar y el trabajo. Por tanto, se esperaban encontrar diferencias en la percepción de los encuestados, aunque no ha sido el caso.

4.4. Percepción de aspectos psicológicos relacionados con el teletrabajo

Los resultados de este apartado dan respuesta al quinto objetivo de esta investigación, que busca indagar en la percepción de los teletrabajadores sobre cuestiones psicológicas. En la Tabla 11 se observan los tres aspectos que se evaluaron: *soledad*, *aislamiento* y *nivel de estrés*.

Tabla 11. Descriptivos sobre aspectos psicológicos relacionados con el teletrabajo

	Media	Mediana	Moda	DE
La sensación de soledad es mayor que en el trabajo presencial	5,07	6,00	7,00	1,987
Te sientes más aislado de las personas	5,02	6,00	7,00	1,975
Tu nivel de estrés es menor que en el trabajo presencial	4,03	4,00	7,00	2,097

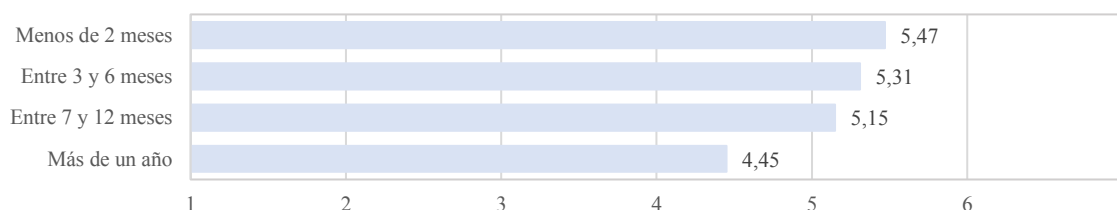
Nota: La escala de valoración es 1, nada de acuerdo y 7 totalmente de acuerdo

Los dos primeros ítems presentan distribuciones muy parecidas, con una sucesión de menor a mayor de media, mediana y moda. Esto es un indicativo de que muestra una asimetría a la izquierda, dado que la mayor parte de los datos se encuentran en el extremo superior. Es decir, estos datos confirman la percepción de la desventaja mencionada respecto a la *sensación de aislamiento y soledad* que sienten los teletrabajadores.

Respecto al *nivel de estrés*, la media se sitúa en el punto central de la escala y la mediana también, no obstante, la moda es de 7,00 puntos. Esto muestra cierta variabilidad de las respuestas que verifica la desviación es más elevada que en las anteriores. A vista de los datos, los encuestados no terminan de percibir un menor *nivel de estrés*, no obstante, tampoco uno mayor. Por lo que, no se puede confirmar que la práctica del teletrabajo conlleve a una disminución del estrés. Aunque, se debe tener en cuenta que la pandemia ha elevado los niveles de ansiedad (Valiente *et al.*, 2020). Por lo que, si hubiera existido una disminución del estrés laboral, podría haberse visto empañada por el aumento de ansiedad y otras patologías psicológicas que se agravaron durante la pandemia.

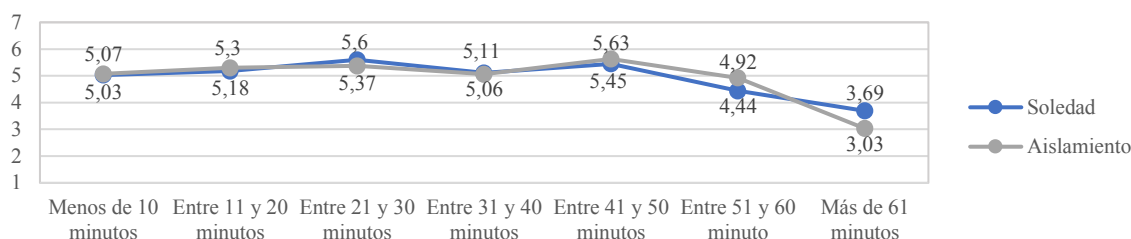
En relación con las diferencias significativas, se encuentra que la percepción de la *sensación de aislamiento* se reduce a medida que aumento el tiempo teletrabajando (Figura 20). Más concretamente las diferencias se dan entre aquellos que llevan teletrabajando más de un año y los que lo han hecho menos de 7 meses (A. Virtual 33).

Figura 20. Aislamiento de las personas según tiempo teletrabajando



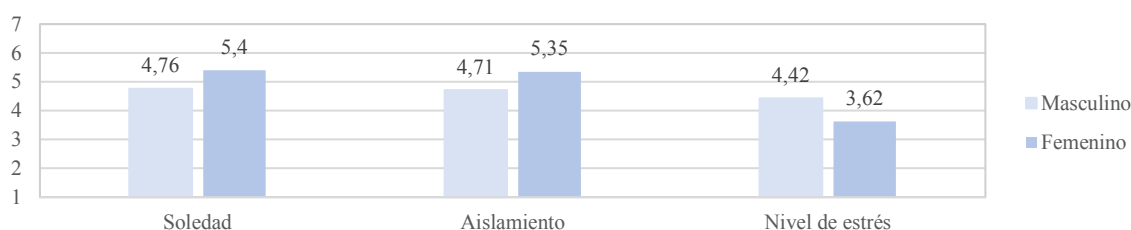
El tiempo de desplazamiento al trabajo, una vez más, generó diferencias estadísticamente significativas. Se observa cómo, en líneas generales, a medida que aumenta el tiempo de transporte, disminuye la percepción de *soledad y aislamiento*. Las diferencias se dan entre aquellos que tardan más de 61 minutos y los segmentos de entre 41 y 50 minutos y de 11 a 30 minutos (Figura 21) (A. Virtual 36).

Figura 21. Soledad y aislamiento según tiempo de desplazamiento al trabajo presencial



Por último, el género también obtuvo diferencias en las tres preguntas presentadas a los encuestados (Figura 22). Los hombres se encuentran menos de acuerdo con el aumento de la *soledad* y el *aislamiento* y más de acuerdo en la disminución del *nivel de estrés* con el teletrabajo frente al trabajo presencial. Es decir, la percepción de las mujeres es más negativa en comparación con la del género opuesto (A. Virtual 39).

Figura 22. Soledad, aislamiento y nivel de estrés según género



4.5. Satisfacción con el teletrabajo

Este último apartado de resultados valora el grado de satisfacción de los encuestados con el teletrabajo para dar respuesta al objetivo seis de esta investigación. En la Tabla 12 se presentan las cuatro preguntas realizadas: *Satisfacción en comparación con trabajo presencial, adaptación, mejora de la calidad de vida y satisfacción en general*.

En primer lugar, en relación a la *satisfacción del teletrabajo frente al trabajo presencial* la media se encuentra cercana al punto medio de la escala y con una desviación mayor a la que presentan otros ítems. Es decir, en rasgos generales, la decisión no termina de decantarse manifiestamente hacia un extremo. No obstante, si se pregunta por la *adaptación al teletrabajo* sí que se encuentra un mayor acuerdo y una menor variabilidad en los datos, siendo la media de 5,36. Por otro lado, la *mejora de la calidad de vida y satisfacción general* presentan distribuciones muy similares que tienden hacia el extremo superior de la escala con puntuaciones muy cercanas a 5 y una moda de 7.

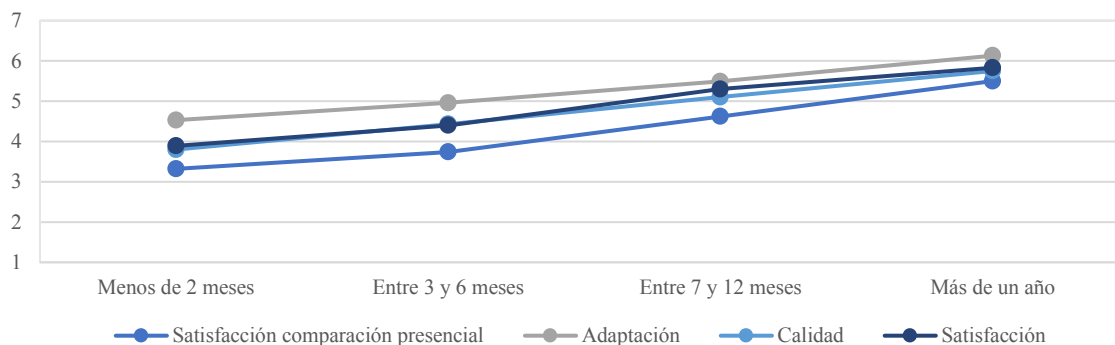
Tabla 12. Descriptivos sobre satisfacción con el teletrabajo

	Media	Mediana	Moda	DE
Te resulta más satisfactorio el teletrabajo que el trabajo presencial	4,41	5,00	7,00	2,103
¿Cómo de adaptado/a te sientes con el teletrabajo?	5,36	6,00	7,00	1,764
¿Sientes que tu calidad de vida ha mejorado con el teletrabajo?	4,87	5,00	7,00	2,062
En general, ¿cómo de satisfecho te sientes con el teletrabajo?	4,94	5,00	7,00	1,946

Nota: La escala presenta un intervalo de valoración de 1 a 7 puntos

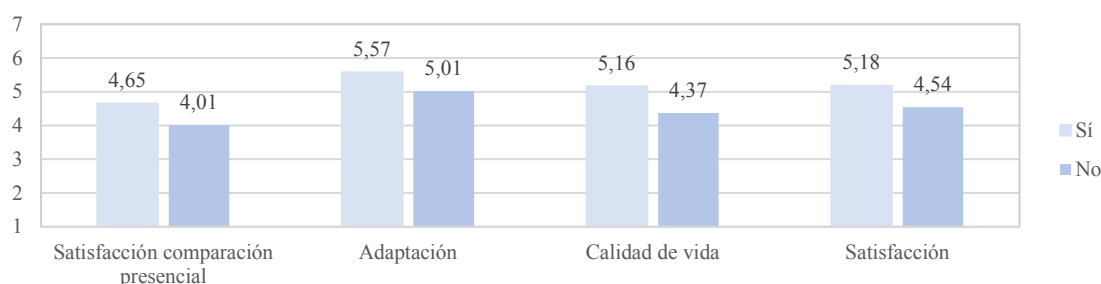
Pasando a comentar las diferencias significativas encontradas, en primer lugar, se puede observar en la Figura 23 cómo, en todas las preguntas realizadas, a medida que aumenta el tiempo teletrabajado, aumenta también la puntuación otorgada en estas (A. Virtual 41).

Figura 23. Satisfacción comparación presencial, adaptación, mejora calidad de vida y satisfacción general según tiempo teletrabajado



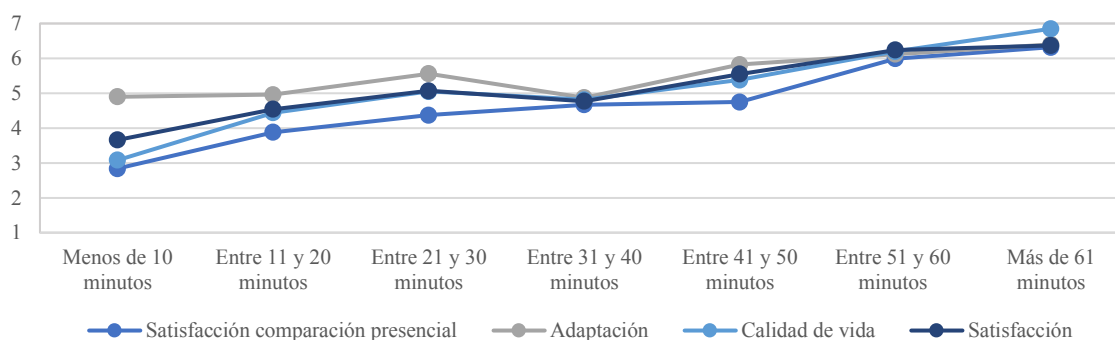
En segundo lugar, el siguiente aspecto evaluado ha sido la disposición de un lugar específico para teletrabajar, debido a que produce diferencias significativas. Si la respuesta a esta pregunta es afirmativa, todos los aspectos valorados tienen una puntuación mayor que si no se dispone de un lugar concreto (Figura 24) (A. Virtual 42).

Figura 24. Aspectos evaluados según si se dispone o no de un lugar específico para teletrabajar



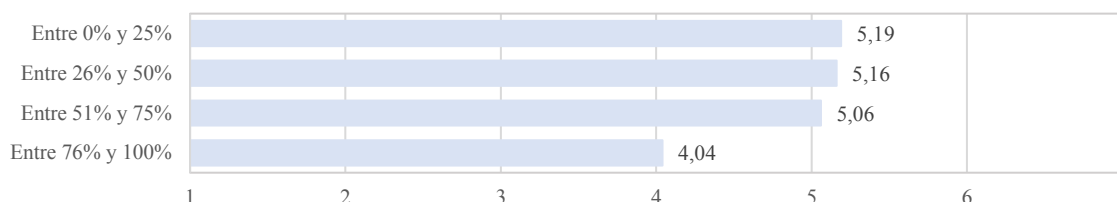
En tercer lugar, como pasaba con otros ítems evaluados anteriormente, el tiempo de desplazamiento al trabajo presencial presenta diferencias estadísticamente significativas. Cuanto mayor es el tiempo empleado, también es mayor la puntuación otorgada a cada una de las preguntas presentadas en este apartado (Figura 25) (A. Virtual 44).

Figura 25. Satisfacción comparación presencial, adaptación, calidad de vida y satisfacción general con teletrabajo según tiempo de desplazamiento al trabajo presencial



En cuarto lugar, la *satisfacción con el teletrabajo* disminuye notablemente cuando el porcentaje de tareas realizado en el hogar es el máximo de la escala presentada, concretamente del 76% al 100% (Figura 26) (A. Virtual 46).

Figura 26. Satisfacción con el teletrabajo según el porcentaje de tareas domésticas realizadas en el hogar



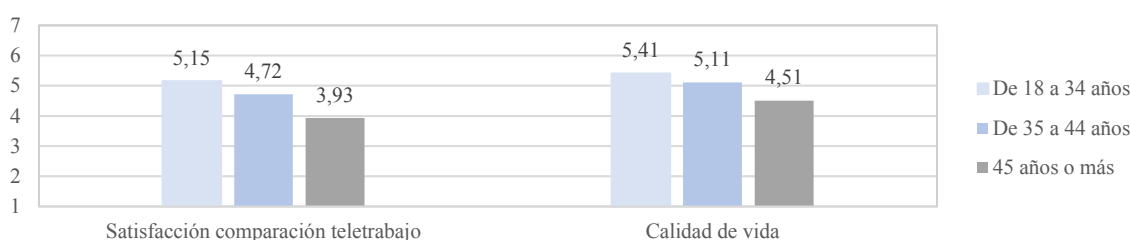
En quinto lugar, la *adaptación*, la *mejora de la calidad de vida* y la *satisfacción en general* difieren según el género del encuestado (Figura 27). Siendo ostensiblemente mayor la puntuación otorgada en el caso de los hombres frente a las mujeres (A. Virtual 47).

Figura 27. Adaptación, calidad de vida y satisfacción con teletrabajo según género



En último lugar, la *satisfacción comparada con el trabajo presencial* y la *mejora de la calidad de vida* con el teletrabajo presenta una tendencia (Figura 28). A medida que aumenta la edad, disminuye la puntuación otorgada en estos ítems, encontrándose diferencias significativas entre los extremos. Wheatley (2012) señalaba que aquellos que desarrollan el teletrabajo desde el domicilio suelen tener mayores niveles de satisfacción, especialmente las mujeres. En este caso, no se encontraron diferencias significativas según el género en la primera variable de este apartado, que evaluaba la satisfacción comparada con el trabajo presencial, así que no podría confirmarse esta conclusión (A. Virtual 48).

Figura 28. Satisfacción comparación y calidad de vida del teletrabajo según edad

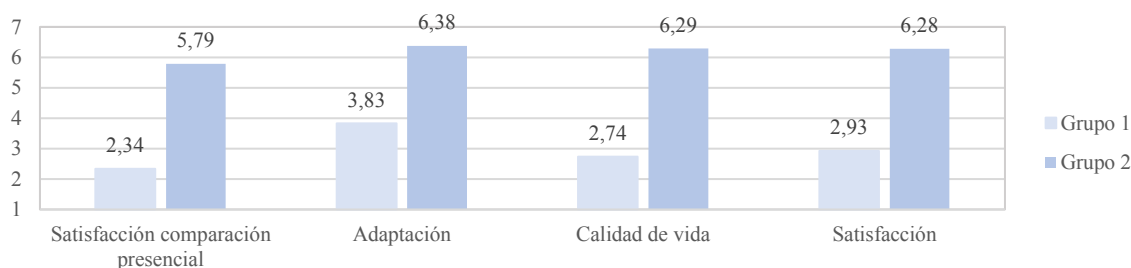


A continuación, se realizó un análisis clúster para clasificar a todos los encuestados en grupos y encontrar si existen diferencias significativas entre ellos según su satisfacción con el teletrabajo. Para la obtención del mismo, se utilizaron las cuatro variables analizadas

anteriormente. El método elegido de agrupación fue el clúster jerárquico que, a través de la representación de un dendograma, permitió seleccionar el número de grupos. Este gráfico mostraba dos posibilidades de agrupación coherentes a elegir, una opción de 2 segmentos u otra de 4. En la primera, se obtenía un grupo de insatisfechos y otro de satisfechos con el teletrabajo, mientras que, con la segunda opción, resultaban cuatro grupos con una progresión gradual en las puntuaciones medias otorgadas, desde el grupo con las valoraciones más bajas hasta otro con las más elevadas. Finalmente, se terminó optando por la primera opción porque los grupos segmentaban la muestra con porcentajes alrededor del 50% (40% en el grupo 1 y 60% en el grupo 2) y además, se simplificaban las conclusiones del análisis al poder enfrentar a satisfechos contra insatisfechos.

En la Figura 29 se representa la media de ambos grupos y la general, respecto a cada una de las variables que se han utilizado para calcular el análisis clúster. En relación con las diferencias estadísticamente significativas, todos los aspectos evaluados las presentan, así que las medias de cada uno de los grupos son diferentes entre sí (A. Virtual 49).

Figura 29. Satisfacción comparación presencial, adaptación, mejora de la calidad de vida y satisfacción con teletrabajo según grupos



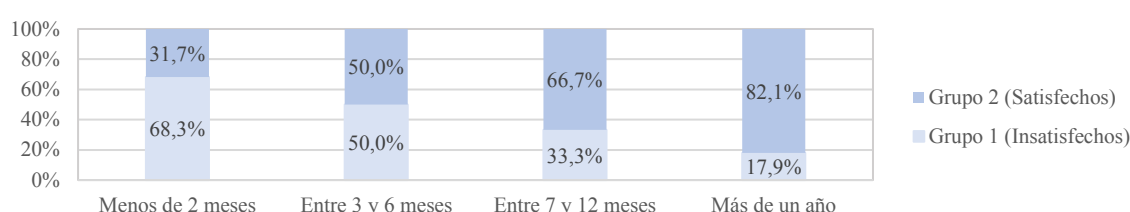
Tal y como se puede observar, el grupo 1 estaría caracterizado por individuos poco *satisfechos con el teletrabajo frente al trabajo presencial*, con un *nivel de adaptación* no muy elevado, no estando de acuerdo en que el teletrabajo ha *mejorado su calidad de vida* y por consiguiente, sintiéndose no satisfechos con el mismo. Todas estas variables tienen una media de entre 2 y 3 puntos, exceptuando la *adaptación* que sí que es algo más elevada, llegando casi a la media de la escala. Al contrario pasa con el grupo 2, que se sitúa por encima de la media en todas las variables y con unas puntuaciones muy elevadas, en torno a los 6 puntos, denotando una gran *satisfacción con el teletrabajo*. Es decir, con los datos observados, se podría etiquetar al grupo 1 como insatisfechos con el teletrabajo y al grupo 2 como todo lo contrario.

El Anexo 8 recoge la representación gráfica del análisis clúster elaborado. Cabe señalar, que para poder representarlo en dos dimensiones se ha llevado a cabo un análisis factorial que se detalla en el A. Virtual 50.

Para conocer mejor cómo están compuestos cada uno de los grupos, se buscaron diferencias estadísticamente significativas de todas las variables de segmentación y se encontró que, el tiempo teletrabajando, si se dispone o no de un lugar específico para llevarlo a cabo, el tiempo de desplazamiento al trabajo presencial y el género produjeron divergencias entre ambos grupos.

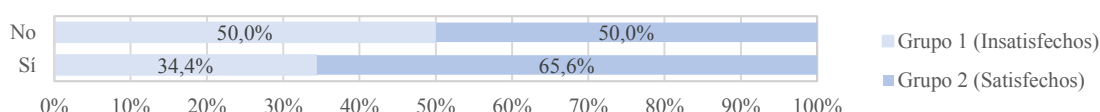
En primer lugar, según el tiempo teletrabajado, se encuentra que a medida que este aumenta, también lo hace la pertenencia al grupo de los satisfechos (Figura 30). Las diferencias encontradas se ubican en los extremos (A. Virtual 51).

Figura 30. Grupo de pertenencia según tiempo teletrabajando



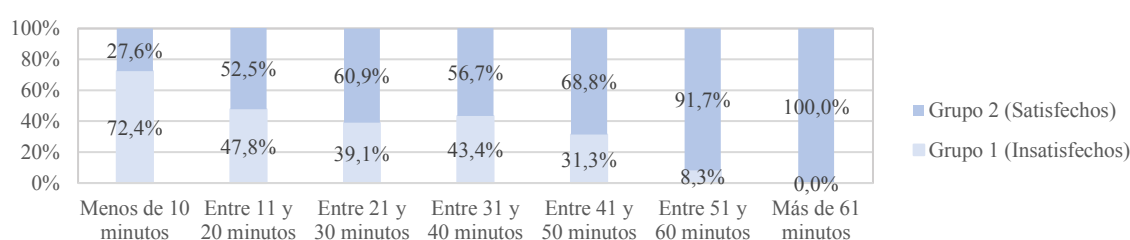
En segundo lugar, si se dispone de un lugar específico para teletrabajar, la probabilidad de pertenecer al grupo de insatisfechos es menor de la esperada (Figura 31) (A. Virtual 52).

Figura 31. Grupo de pertenencia según si se dispone o no de un lugar específico para teletrabajar



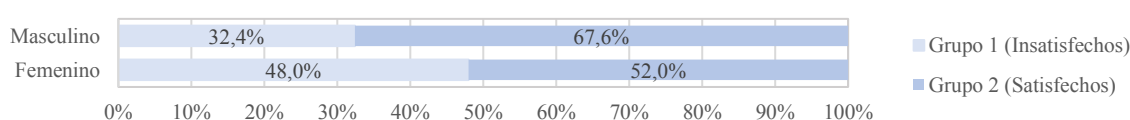
En tercer lugar, el tiempo de desplazamiento también produce diferencias significativas entre grupos, encontrando en la Figura 32, que a medida que aumenta también lo hace la probabilidad de pertenecer al grupo de los satisfechos (A. Virtual 53).

Figura 32. Grupo de pertenencia según tiempo de desplazamiento al trabajo presencial



Por último, el género entre grupos también difiere. En este caso, la probabilidad de pertenecer al grupo de satisfechos es menor si se es mujer que hombre (Figura 33) (A. Virtual 54).

Figura 33. Grupo de pertenencia según género



5. Conclusiones y recomendaciones

Esta investigación se ha centrado en el teletrabajo con el objetivo de examinar las percepciones de los trabajadores respecto a las ventajas y desventajas de esta modalidad laboral, así como su satisfacción con la misma. Para dar respuesta a este objetivo, se ha revisado la literatura que analiza la evolución histórica del teletrabajo e identifica sus ventajas y desventajas, tanto desde el punto de vista del empleado como de la empresa y la sociedad. En una fase posterior, se elaboró una encuesta auto-administrada como fuente primaria, distribuida por correo electrónico y redes sociales con la que se obtuvo información de una muestra de 200 teletrabajadores.

El término teletrabajo surge en la década de los setenta como una solución a la crisis del petróleo que experimentaba EE. UU. en ese entonces. Los cambios acontecidos y el paso del tiempo fueron modificando la definición, concurriendo hoy en día un gran número de estas. Sin embargo, existe cierto acuerdo en la literatura, el teletrabajo implica distancia y uso de las TIC. A medida que estas últimas iban evolucionando también lo hacía el teletrabajo, el cual se puede enmarcar en tres etapas diferenciadas: oficina en casa, oficina móvil y oficina virtual.

En primer lugar, respecto a la percepción de costes relacionados con el teletrabajo, se encontró que los encuestados no terminan de percibir por completo que el teletrabajo haya aumentado sus *gastos en suministros y equipamiento*. Por el contrario, sí que lo hacen notoriamente respecto a los *gastos de desplazamientos* y la menor *inversión de tiempo* en estos. Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en estos últimos según el tiempo que se tarda en acudir al trabajo, percibiendo más esta ventaja cuanto mayor era el tiempo de desplazamiento. Tiene sentido pensar que cuanto más tiempo se emplea en desplazamientos mayor será el acuerdo con esta ventaja.

En segundo lugar, en relación con aspectos profesionales del teletrabajo, los encuestados se posicionan ligeramente favorables sobre el aumento de *calidad del trabajo* y la *productividad*. Sin embargo, no se encuentran de acuerdo ni en desacuerdo con el aumento de la *motivación*, una mayor *presión por llegar a los objetivos* y que *no disponer de todo el equipamiento necesario en el hogar repercute en su rendimiento*. Además, perciben una mayor *flexibilidad para desarrollar las tareas* encomendadas y, en menor medida, piensan que pueden *concentrarse* mejor teletrabajando que presencialmente y que el *ritmo de trabajo* es más elevado. Por el contrario, se hallan algo en desacuerdo con la *experimentación de problemas técnicos con frecuencia* y la exigencia de un menor *tiempo*

de respuesta. Asimismo, se encuentran diferencias significativas respecto al tiempo teletrabajando y tiempo de desplazamiento al trabajo, según si se vive o no con personas dependientes, según el género y la edad del encuestado.

El teletrabajo no se percibe como un obstáculo que dificulte la *integración, protección, promoción y desarrollo laboral*. Si bien es cierto que la *comunicación* se ve algo perjudicada pero no por ello sienten un menor *apoyo* por parte de sus compañeros. Al igual que las cuestiones anteriores, se encuentran diferencias significativas en relación con el tiempo teletrabajando y el tiempo empleado en desplazarse al trabajo, observado que cuanto mayor sean ambos, mejor es la percepción sobre los aspectos evaluados.

En tercer lugar, en relación con los aspectos personales del teletrabajo, los encuestados están de acuerdo con la mejora de la *conciliación familiar y laboral*, la mayor *cercanía con la familia* y que la *flexibilidad de horarios y descansos* mejora dicha conciliación. Aunque también piensan que *la vida familiar y laboral se pueden llegar a solapar* y que es más fácil *exceder la jornada laboral* en la modalidad de teletrabajo o estar *disponible* fuera de la misma. Por otro lado, se mantienen neutros a la hora de preguntarles sobre la *pérdida de privacidad en el hogar*, el mayor número de *interrupciones no relacionadas con el trabajo* o si las *tareas domésticas son una fuente de distracciones* en la práctica del teletrabajo. Por último, se encuentran ligeramente de acuerdo en que *al terminar la jornada les cuesta llegar a desconectar* por completo del trabajo. Se constatan diferencias estadísticamente significativas una vez más, según el tiempo teletrabajando y el tiempo de desplazamiento al trabajo presencial. También, la *disponibilidad fuera de la jornada laboral* aumenta si no se dispone de un lugar específico para teletrabajar. Además, si se es mujer, la *pérdida de privacidad* es percibida en mayor medida, se está más de acuerdo en que se *excede la jornada laboral* y que las *interrupciones no relacionadas con el trabajo* son mayores.

En cuarto lugar, en relación con aspectos psicológicos relacionados con el teletrabajo, se encuentra que los encuestados están ligeramente de acuerdo con una mayor sensación de *soledad y aislamiento*. Este último es menos percibido según se incrementa el tiempo teletrabajando y el tiempo de desplazamiento al trabajo presencial. Respecto al *nivel de estrés*, no están de acuerdo ni en desacuerdo en que este sea menor en la modalidad del teletrabajo. Según el género del encuestado, las mujeres experimentan más la *soledad* y el *aislamiento*, y se encuentran menos de acuerdo en que el *nivel de estrés* disminuye frente a los hombres.

En último lugar, en relación con la *satisfacción del teletrabajo*, los encuestados se encuentran ligeramente más satisfechos con este que con el trabajo presencial. Además, afirman estar *adaptados* a esta modalidad y en menor medida, también sienten que su *calidad de vida* ha mejorado. En general, se encuentran levemente satisfechos con el teletrabajo.

Con estos datos se llevó a cabo un análisis clúster para dividir la muestra en dos grupos, satisfechos e insatisfechos con el teletrabajo, encontrando que los primeros eran un 60% del total. El grupo de satisfechos estaba compuesto en mayor medida por personas que han teletrabajado durante más tiempo y con un lugar específico para la práctica de este. También invertían más tiempo en desplazamientos al trabajo presencial. Por último, si el género del encuestado es hombre, la probabilidad de pertenecer al grupo de satisfechos es mayor, mientras que, si se es mujer, ambos porcentajes se encuentran equilibrados.

En conclusión, esta investigación hace un repaso a la percepción de todas las ventajas y desventajas del teletrabajo asociadas a los trabajadores y al mismo tiempo, evalúa la satisfacción de estos con dicha modalidad.

De las conclusiones de esta investigación se pueden extraer una serie de recomendaciones dirigidas a empresas que ya tengan implantado el teletrabajo, o que estén pensando introducirlo. En primer lugar, no conviene obligar a los empleados a teletrabajar. A la vista de los datos obtenidos, no todo el mundo se encuentra adaptado o satisfecho con esta modalidad a pesar de reconocer ciertas ventajas como la conciliación o el ahorro de tiempo. Si bien, existen ciertos factores que mejoran la percepción de las ventajas y desventajas del teletrabajo como, por ejemplo, un mayor tiempo empleado en desplazamientos al lugar donde estén ubicadas las instalaciones de la empresa. En estos casos, sería recomendable dar la posibilidad de llevar a cabo las labores mediante el teletrabajo, puesto que, mejora la calidad de vida, la conciliación familiar, incrementa la percepción de la productividad, la motivación o la calidad del trabajo, etc.

En segundo lugar, según confirman los datos, se obtiene una mejor percepción de las ventajas y desventajas cuanto mayor es el tiempo que se lleva teletrabajando. Por lo que, la recomendación que se realiza en este caso es que, si se apuesta por esta modalidad de trabajo, se tenga en cuenta que necesita un periodo de adaptación. Durante este, es posible que las ventajas no sean tan percibidas y, en cambio, sí que se experimenten en mayor medida las desventajas, como un mayor número de problemas técnicos y o el incremento de la repercusión de la carencia de equipamiento en el rendimiento. Por este motivo es clave

desarrollar una adecuada planificación que tenga en cuenta aspectos como la formación, el asesoramiento o el equipamiento necesario para que el empleado desarrolle adecuadamente sus labores en esos momentos iniciales de adaptación a la nueva modalidad de trabajo.

En tercer lugar, otra de las conclusiones a las que se llegaba y que fundamenta esta recomendación, es la mejora que se producía en ciertos aspectos al disfrutar un espacio específico para teletrabajar. Por esta razón, si se pretende invertir seriamente por esta modalidad de trabajo y no es una cuestión transitoria para salvaguardar la actividad en época de pandemia, será conveniente financiar al empleado para que pueda construir un espacio cómodo y adaptado a sus necesidades, teniendo en cuenta las limitaciones que experimente en su hogar.

En último lugar, una vez que se opte por la implantación del teletrabajo, será conveniente actuar para minimizar las desventajas experimentadas. Por ejemplo, la sensación de aislamiento y soledad podrá disminuirse a través de la gestión de un sistema de comunicación adecuado entre los empleados. Por otra parte, será recomendable llevar a cabo actividades que mejoren los lazos de unión y el trabajo en equipo, incentivando a los teletrabajadores a socializar con sus compañeros.

5.1. Limitaciones y líneas de investigación futuras

El apartado de limitaciones recoge todas aquellas oportunidades de mejora que se podrían aplicar en una futura investigación, mostrando aquellos puntos en los que habría que realizar un mayor esfuerzo para no cometer los mismos errores.

La situación de pandemia actual ha condicionado la elección de la técnica de investigación de cara a minimizar al máximo los riesgos, teniendo que optar por seleccionar la encuesta auto-administrada distribuida a través de internet como la opción más segura.

A causa de la limitación anterior, se han asumido las desventajas de las encuestas auto-administradas. La más importante de todas ellas es la dificultad para obtener una muestra representativa, cuestión que se ha dado en esta investigación, en la que se ha tenido que ponderar la muestra para mejorar la fiabilidad de los datos. Estos presentaban un mayor número de respuestas en los segmentos más jóvenes de la población y al contrario a medida que avanzaba la edad. Debido a esto, se tuvo que reclasificar el segmento de “45 a 54 años” y “55 años o más” en uno nuevo de “45 años o más”. Entonces, posiblemente haya originado que en las conclusiones a las que se ha llegado no se encuentre representada de manera inequívoca la opinión de aquellas personas mayores de 55 años.

En añadido a las limitaciones anteriores, cabe señalar que este estudio es un Trabajo de fin de Grado (TFG) y, por tanto, se encuentra sometido a ciertos requerimientos de formato y estructura que han condicionado la elaboración del mismo. En este caso, la limitación impuesta en el número de páginas ha impedido llevar a cabo el análisis de diferencias significativas de ciertas variables de segmentación y también, no se han podido analizar dos preguntas del cuestionario que examinaban el grado de recomendación del teletrabajo y la jornada ideal para los encuestados.

Por otra parte, futuras líneas de investigación con una mayor disponibilidad de recursos y un tiempo más elevado para llevar a cabo la investigación podrían tener en cuenta, no solo las perspectivas de los teletrabajadores, sino también, la de los empleadores u organizaciones. Esto podría aportar una visión más amplia del tema en cuestión. Otro punto a tener en cuenta sería el estudio de las percepciones de ventajas y desventajas del teletrabajo para la sociedad en general, tal y como se mencionaron en el marco teórico de esta investigación.

Por último, resultaría interesante llevar a cabo un estudio de corte longitudinal, que estudie las diferencias que se producen en las variables estudiadas de este cuestionario, para ver principalmente cómo evolucionan en el tiempo. En la época cambiante en la que se encuentra la sociedad, es posible encontrar divergencias en poco tiempo que merecen la pena ser estudiadas de esta modalidad de trabajo que se ha visto impulsada a raíz de la pandemia.

6. Referencias

- Adelmo, L. (2020). Teletrabajo, instrumento de la economía emergente. *Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 13(27), 6-9.
- Álvarez, H. (2020). Del recurso al teletrabajo como medida de emergencia al futuro del trabajo a distancia. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*, (43), 7. <https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.21722>
- Bae, K. B., & Yang, G. (2017). The effects of family-friendly policies on job satisfaction and organizational commitment: A panel study conducted on South Korea's public institutions. *Public Personnel Management*, 46(1), 25-40. <https://doi.org/10.1177/0091026016689669>
- Bailey, D. E., & Kurland, N. B. (1999). The advantages and challenges of working here, there, anywhere, and anytime. *Organizational dynamics*, 28(2), 53-68. [https://doi.org/10.1016/S0090-2616\(00\)80016-9](https://doi.org/10.1016/S0090-2616(00)80016-9)
- Bailey, D. E., & Kurland, N. B. (2002). A review of telework research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23(4), 383-400.
- Baruch, Y. (2001). The status of research on teleworking and an agenda for future research. *International journal of management reviews*, 3(2), 113-129. <https://doi.org/10.1111/1468-2370.00058>
- Caillier, J. G. (2012). The impact of teleworking on work motivation in a US federal government agency. *The American Review of Public Administration*, 42(4), 461-480. <https://doi.org/10.1177/0275074011409394>
- De Freitas Armstrong, N. J. (1999). Flexible Work in the Virtual Workplace: Discourses and Implications of Teleworking. *Global Trends in Flexible Labour*, 43-61. https://doi.org/10.1007/978-1-349-27396-6_3
- Della, L. (2020, 22 septiembre). Luz verde al nuevo decreto del teletrabajo: las claves de la nueva norma. *El País*. <https://elpais.com/economia/2020-09-22/luz-verde-al-nuevo-decreto-del-teletrabajo-las-claves-de-la-nueva-norma.html>
- Díaz de Rada, V. (2012). Ventajas e inconvenientes de la encuesta por Internet. *Papers*, 97/1, 193-223.

- Dijkers, J., van Engen, M., & Vinkenburgh, C. (2010). Flexible work: ambitious parents' recipe for career success in The Netherlands. *Career Development International*, 15, 6, 562–582. <https://doi.org/10.1108/13620431011084411>
- Filardi, F., De Castro, R. M., & Zanini, M. T. F. (2020). Advantages and disadvantages of teleworking in Brazilian public administration: analysis of SERPRO and Federal Revenue experiences. *Cadernos EBAPE.BR*, 18(1), 28–46. <https://doi.org/10.1590/1679-395174605x>
- Fiverr (2020). I Encuesta Fiverr sobre el Estado del Trabajo y Teletrabajo en España
- Fundación Más Familia. (2012). El libro blanco del teletrabajo en España. Del trabajo a domicilio a los e-workers. Un recorrido por la flexibilidad espacial, la movilidad y el trabajo remoto. Madrid: Fundación Más Familia.
- Fundación Más Familia. (2019). Más allá del teletrabajo: una nueva forma flexible de trabajo. Madrid: Fundación Más Familia.
- INE. (2020). Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares Año 2020. Madrid: Instituto Nacional de Estadística.
- INE. (2021). Encuesta de Población Activa Año 2021 Primer Trimestre. Madrid: Instituto Nacional de Estadística.
- Joric, C. (2020, 15 diciembre). El teletrabajo nació de otra crisis. *La Vanguardia*. <https://www.lavanguardia.com/historiayvida/historia-contemporanea/20200521/481297391719/teletrabajo-covid19-crisis-petroleo-sociedad-consumo.html>
- Linden, M., & Milchus, K. (2014). Teleworkers with disabilities: Characteristics and accommodation use. *Work*, 47(4), 473–483. <https://doi.org/10.3233/WOR-141834>
- López, P., & Rodríguez, P. (2020). Who is Teleworking and Where from? Exploring the Main Determinants of Telework in Europe. *Sustainability*, 12(21), 8797. <https://doi.org/10.3390/su12218797>
- Manzano, N. (2018). NTP 1122: Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (I): nuevas formas de organización del trabajo. *Nota Técnica de Prevención*.
- Messenger, J. C., & Gschwind, L. (2016). Three generations of Telework: New ICT s and the (R) evolution from Home Office to Virtual Office. *New Technology, Work and Employment*, 31(3), 195–208. <https://doi.org/10.1002/job.144>
- N., J. (2021, febrero 4). Teletrabajo: ¿se ha consolidado en España? EL PAÍS. <https://elpais.com/economia/estar-donde-estes/2021-02-04/teletrabajo-se-ha-consolidado-en-espana.html>
- Nilles, Jack M. (1976). *The Telecommunications-Transportation Tradeoff. Options for Tomorrow*. New York: John Wiley & Sons.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). “Informe final. Foro de diálogo mundial sobre las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones y financieros”. (Ginebra, 24-26 de octubre de 2016). Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo, Departamento de Actividades Sectoriales.
- Peiró, J. M., & Soler, A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el COVID-19 y los retos que plantea. *IvieLAB*, 1, 1-10.
- Pérez, J., Sancho, T., & Nogareda, C. (1996). NTP 412: Teletrabajo: Criterios para su implantación. *Nota Técnica de Prevención*.
- Pérez, M. P., Sánchez, A. M., & de Luis Carnicer, M. P. (2002). Benefits and barriers of telework: perception differences of human resources managers according to company's operations strategy. *Technovation*, 22(12), 775–783. [https://doi.org/10.1016/S0166-4972\(01\)00069-4](https://doi.org/10.1016/S0166-4972(01)00069-4)
- Purcalla, M. A. & Preciado, C. H. (2013). Trabajo a distancia vs. teletrabajo: estado de la cuestión a propósito de la reforma laboral de 2012. *Actualidad laboral*, (2), 3.
- Raiborn, C., & Butler, J. B. (2009). A new look at telecommuting and teleworking. *Journal of Corporate Accounting & Finance*, 20(5), 31–39. <https://doi.org/10.1002/jcaf.20511>
- Randstad. (2019, 15 enero). *El 69% de los empleados quiere teletrabajar, pero su empresa no se lo permite* [Comunicado de prensa]. <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/el-69-de-los-empleados-quiere-teletrabajar-pero-su-empresa-no-se-lo-permite/>
- Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia. *Boletín Oficial del Estado*, 253, de 23 de septiembre de 2020, 79929 a 79966. Recuperado de <https://www.boe.es/eli/es/rdl/2020/09/22/28/dof/spa/pdf>
- Scott, D. M., Dam, I., Páez, A., & Wilton, R. D. (2012). Investigating the effects of social influence on the choice to telework. *Environment and Planning A*, 44(5), 1016–1031. <https://doi.org/10.1068/a43223>
- Sullivan, C. (2003). What's in a name? Definitions and conceptualisations of teleworking and homeworking. *New Technology, Work and Employment*, 18(3), 158–165. <https://doi.org/10.1111/1468-005X.00118>
- Toffler, A. (1980). *Third Wave* (New York, NY: Bantam).
- Valiente, C., Vázquez, C., Peinado, V., Contreras, A., Trucharte, A., Bentall, R., & Martínez, A. (2020). VIDA-COVID-19. Estudio nacional representativo de las respuestas de los ciudadanos de España ante la crisis de Covid-19: respuestas psicológicas. Resultados preliminares. Síntomas de ansiedad, depresión y estrés postraumático ante el COVID-19: prevalencia y predictores (Informe técnico 2.0. 02/05/2020). Universidad Complutense de Madrid y Universidad de Sheffield.
- Velásquez, C. M., & Vera, M. (2018). Teletrabajo: Una Revisión Teórica sobre sus Ventajas y Desventajas. *INVESTIGATIO*, (10), 41–53. <https://doi.org/10.31095/irr.v0i10.194>
- Verano, D., Suárez, H., & Sosa, S. (2014). El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 20(1), 41–46. <https://doi.org/10.1016/j.iedee.2013.03.002>
- Wheatley, D. (2012). Good to be home? Time-use and satisfaction levels among home-based teleworkers. *New Technology, Work and Employment*, 27(3), 224–241. <https://doi.org/10.1111/j.1468-005X.2012.00289.x>

7. Anexos

Anexo 1. Tabla recopilatoria de ventajas del teletrabajo

Tabla 13. Ventajas del teletrabajo

	TRABAJADOR	EMPRESA	SOCIEDAD
VENTAJAS	Equilibrio entre familia y trabajo, gracias a mayor flexibilidad laboral y autonomía	Incremento de la productividad	Mejora de la movilidad en las ciudades, se reduce el ruido
	Mayor satisfacción laboral	Se disminuye el espacio necesario y los costes asociados	Se reduce la contaminación atmosférica y se ahorra energía
	Facilita la incorporación al mercado laboral de colectivos excluidos	Mejora de la estructura y cultura de las empresas, mayor descentralización en la toma de decisiones	Menor ocupación del suelo urbano, se favorece el desarrollo local y se mitiga la despoblación rural
	Mejora de la salud en general, disminución del estrés	Equipos más diversos y multiculturales	Inclusión social y laboral de personas en riesgo de exclusión
	Aumenta la autorrealización, la motivación del empleado y también su productividad	Disminución de la rotación y el absentismo laboral	Posibilidad de mantener empleo en situaciones de pandemia
	Reducción de accidentes laborales		
		Mejora de la atracción y gestión del talento	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Tabla recopilatoria de desventajas del teletrabajo

Tabla 14. Desventajas del teletrabajo

	TRABAJADOR	EMPRESA	SOCIEDAD
DESVENTAJAS	Sensación de soledad y aislamiento	Menor confidencialidad y seguridad en las comunicaciones y procedimientos	Trasladar problemas de tráfico y congestión a lugares donde no existían
	Menor integración y protección laboral	Dificultades para evaluar el desempeño laboral de los empleados	Creación de una sociedad autista, con personas individualistas y aisladas de instituciones sociales
	Incremento de costes en suministros y equipamiento	Pérdida del control sobre los empleados	Distanciamiento interpersonal entre ciudadanos y empeoramiento sus habilidades sociales
	Experimentar problemas técnicos o falta de equipamiento	Empresas más desestructuradas, con empleados menos fieles y comprometidos	Necesidad de adaptar el sistema legal
	Incremento de la disponibilidad que causa una sobreexplotación y pérdida de privacidad	Es más complejo motivar a los trabajadores	Necesidad de inversión en infraestructuras para trasladar el trabajo de las oficinas a los hogares
	La vida familiar y laboral del teletrabajador se pueden solapar	Desconfianza por parte de los empleadores, debido al presentismo laboral	
	Incremento del ritmo de trabajo y exigencia de un menor tiempo de respuesta	Pérdida de las ventajas del trabajo en equipo	
	Aumento de las exigencias cognitivas para desarrollar las labores		
	Falta de comunicación y apoyo entre empleados		
	Posibilidad de experimentar problemas psicológicos		

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3. Ventajas e inconvenientes de las encuestas auto-administradas

Una de las principales ventajas que ostenta la técnica de las encuestas auto-administradas, es la posibilidad de evitar el contacto físico entre encuestador y encuestado, de esta manera se puede seguir obteniendo la información y evitando cualquier tipo de contagio. Además, la recogida de la información es más rápida, con un menor coste y se puede recurrir a elementos adicionales audiovisuales. Se aumenta también la sinceridad del encuestado puesto que la sensación de anonimato es mayor y se encuentra menos cuestionado al responder.

Por otro lado, las desventajas que presentan son la dificultad para obtener una elevada cobertura y una alta tasa de respuesta, cuestiones indispensables para lograr la representatividad de la muestra. Las divergencias que existen entre los usuarios de Internet y la población en general impiden asumir que se pueden extrapolar los datos, encontrando en el primer grupo un perfil más joven y con alto nivel educativo (Díaz de Rada, 2012). Sin embargo, respecto al tema que evalúa esta investigación, uno de los determinantes más importantes del teletrabajo es el nivel educativo; cuanto más elevado sea este mayor será la práctica del teletrabajo (López & Rodríguez, 2020).

Otro de los inconvenientes que presentan es la necesidad de que los encuestados dispongan de conexión a internet y el equipamiento necesario para acceder a él. No obstante, la propia práctica del teletrabajo lleva implícita la necesidad de disponer de dicho equipamiento y conexión, por lo que, en este caso, no se vería perjudicada la representatividad de la muestra. Asimismo, en España el 93,2% de la población de 16 a 74 años ha usado internet en los últimos tres meses según la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y comunicación en los Hogares elaborada por el Instituto Nacional de Estadística y publicada en noviembre de 2020. Esta misma encuesta afirma que alrededor del 83% de las mujeres y hombres navegan a diario y que el 95,3% de los hogares disponen de acceso a Internet. Todos estos datos revelan que un altísimo porcentaje de la población española tiene acceso y se encuentra presente en el mundo digital, esto mitiga los posibles efectos adversos de realizar la encuesta a través de este medio.

Anexo 4. Cuestionario de la investigación

Encuesta sobre el TELETRABAJO

Buenos días/tardes, soy estudiante de la Universidad de Zaragoza del grado de Marketing e Investigación de Mercados y estoy realizando una investigación sobre el Teletrabajo que me ayudará a desarrollar mi Trabajo de Fin de Grado.

Te agradezco tu participación, y te garantizo que la encuesta es totalmente anónima y que el tratamiento de los datos será confidencial, sólo utilizados para fines académicos.

Muchas gracias por tu tiempo.

1. ¿Teletrabaja o ha teletrabajado alguna vez?

☐ Sí ☐ No (Abandona la encuesta)

CUESTIONES SOBRE LA ECONOMÍA EN EL TELETRABAJO

2. Cuando teletrabajas...

Valora del 1 al 7, siendo 1 nada de acuerdo y 7 totalmente de acuerdo

a) Tus gastos en suministros (electricidad, gas...) aumentan	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
b) Tus gastos en equipamiento (mobiliario, ordenador...) aumentan	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
c) Ahorras en gastos de desplazamiento	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
d) Inviertes menos tiempo en desplazamientos	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7

CUESTIONES PROFESIONALES DEL TELETRABAJO

3. Cuando teletrabajas...

Valora del 1 al 7, siendo 1 nada de acuerdo y 7 totalmente de acuerdo

a) La calidad de tu trabajo aumenta	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
b) Sientes que tu motivación es mayor	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
c) Crees que eres más productivo	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
d) Tienes más flexibilidad para desarrollar tus labores profesionales	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
f) Crees que puedes concentrarte mejor que en la oficina	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
g) Experimentas problemas técnicos con frecuencia	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
h) Sientes que no disponer de todo el equipamiento necesario en el hogar repercute en tu rendimiento	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
i) El ritmo de trabajo es más alto	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
j) Sientes más presión por llegar a los objetivos marcados	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
k) Te exigen un menor tiempo de respuesta	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
l) Te sientes menos integrado en la empresa	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
m) Sientes una menor protección laboral	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7

n) Promocionar en la empresa es más complicado	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
ñ) Tu desarrollo profesional en la empresa es más difícil	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
o) La comunicación entre compañeros se ve perjudicada	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
p) Te sientes menos apoyado por los compañeros	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7

CUESTIONES PERSONALES RELACIONADAS CON EL TELETRABAJO

4. Cuando teletrabajas...

Valora del 1 al 7, siendo 1 nada de acuerdo y 7 totalmente de acuerdo

a) Mejora tu conciliación familiar y laboral	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
b) Sientes que estás más cerca de tu familia	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
c) Sientes que la vida familiar y laboral se pueden solapar	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
d) La flexibilidad de horarios y descansos mejora el equilibrio entre familia y trabajo	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
e) Suelen estar disponible fuera de la jornada laboral	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
f) Experimentas una pérdida de la privacidad en tu hogar	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
g) Es más fácil que acabes excediendo tu jornada laboral en comparación con el trabajo presencial	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
h) Al terminar la jornada te cuesta “desconectar” del trabajo	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
i) Suelen tener más interrupciones no relacionadas con el trabajo que en la oficina	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
j) Las tareas domésticas son una fuente de distracciones	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7

CUESTIONES PSICOLÓGICAS RELACIONADAS CON EL TELETRABAJO

5. Cuando teletrabajas...

Valora del 1 al 7, siendo 1 nada de acuerdo y 7 totalmente de acuerdo

a) La sensación de soledad es mayor que en el trabajo presencial	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
b) Te sientes más aislado de las personas	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
c) Tu nivel de estrés es menor que en el trabajo presencial	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7

SATISFACCIÓN CON EL TELETRABAJO

6. ¿Te resulta más satisfactorio el teletrabajo que el trabajo presencial?

Valora del 1 al 7, siendo 1 mucho menos satisfactorio y 7 mucho más satisfactorio

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

7. ¿Cómo de adaptado/a te sientes con el teletrabajo?

Valora del 1 al 7, siendo 1 nada adaptado/a y 7 totalmente adaptado/a

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

8. ¿Sientes que tu calidad de vida ha mejorado con el teletrabajo?

Valora del 1 al 7, siendo 1 nada de acuerdo y 7 totalmente de acuerdo

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

9. En general, ¿cómo de satisfecho te sientes con el teletrabajo?

Valora del 1 al 7, siendo 1 nada satisfecho/a y 7 totalmente satisfecho/a

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

10. En una semana laboral de 5 días ¿cómo sería tu jornada ideal?

Marca una sola opción

- ☐ Teletrabajar toda la semana
- ☐ 2/3 días de trabajo presencial y 2/3 de teletrabajo
- ☐ Jornada híbrida de 4 horas en la oficina y 4 horas teletrabajando todos los días
- ☐ Trabajar presencialmente toda la semana

11. ¿Con qué probabilidad recomendarías teletrabajar a un amigo/a o compañero/a?

Valora del 0 al 10, siendo 0 nada probable y 10 extremadamente probable

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

CARACTERÍSTICAS DEL TELETRABAJO

12. ¿Durante cuánto tiempo has teletrabajado en tu vida?

Marca una sola opción

- ☐ Menos de 2 meses
- ☐ Entre 3 y 6 meses
- ☐ Entre 7 y 12 meses
- ☐ Más de un año

13. ¿Has recibido alguna formación sobre teletrabajo?

Marca una sola opción

- ☐ Sí
- ☐ No

14. ¿Tienes un espacio específico que solo uses para teletrabajar dentro de tu hogar?

Marca una sola opción

- ☐ Sí
- ☐ No

15. ¿En qué lugar de tu casa sueles teletrabajar con más frecuencia?

Marca una sola opción

- ☐ Salón/Comedor
- ☐ Dormitorio propio
- ☐ Otro dormitorio de la casa
- ☐ Despacho/Habitación específica para estudiar o trabajar
- ☐ Otros

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS Y PERSONALES

16. Cuando trabajabas o trabajas presencialmente, ¿cuánto tiempo utilizabas o utilizas en ir al trabajo (solo tiempo de ida)?

Marca una sola opción

- ☐ Menos de 10 minutos
- ☐ Entre 11 y 20 minutos
- ☐ Entre 21 y 30 minutos
- ☐ Entre 31 y 40 minutos
- ☐ Entre 41 y 50 minutos
- ☐ Entre 51 y 60 minutos
- ☐ Más de 61 minutos

17. ¿Te consideras una persona habilidosa en el ámbito digital?

Valora del 1 al 7, siendo 1 nada habilidoso/a y 7 muy habilidoso/a

- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

18. Tipo de hogar

Marca una sola opción

- ☐ Hogar de 1 adulto
- ☐ Hogar monoparental con hijos/as
- ☐ Hogar de 2 adultos sin hijos/as
- ☐ Hogar de 2 adultos con 1 hijo/a
- ☐ Hogar de 2 adultos con más de un hijo/a
- ☐ Otros

19. ¿Vives con personas dependientes a tu cargo (personas mayores, discapacitadas o hijos/as menores de doce años)?

Marca una sola opción

- ☐ Sí
- ☐ No

20. De todas las tareas domésticas que se realizan en tu hogar, ¿de qué porcentaje te ocupas?

Marca una sola opción

- ☐ Entre 0 y 25%
- ☐ Entre 26% y 50%
- ☐ Entre 51% y 75%
- ☐ Entre 76% y 100%

21. Tipo de puesto de trabajo

Marca una sola opción

- ☐ Directores y gerentes
- ☐ Técnicos y profesionales científicos e intelectuales
- ☐ Técnicos y profesionales de apoyo
- ☐ Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina
- ☐ Trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores
- ☐ Otros: _____

22. Sector de actividad

Marca una sola opción

- ☐ Administración pública, educación y sanidad
- ☐ Actividades financieras y de seguros
- ☐ Actividades profesionales científicas, técnicas y otras
- ☐ Actividades artísticas, recreativas y otros servicios
- ☐ Actividades inmobiliarias
- ☐ Información y comunicaciones
- ☐ Comercio minorista, hostelería y transporte
- ☐ Industria
- ☐ Construcción
- ☐ Otros: _____

23. Género

Marca una sola opción

- ☐ Femenino
- ☐ Masculino
- ☐ Prefiero no decirlo

24. Edad

Marca una sola opción

- ☐ De 18 a 24 años
- ☐ De 25 a 34 años
- ☐ De 35 a 44 años
- ☐ De 45 a 54 años
- ☐ 55 años o más

25. Nivel de estudios finalizado

Marca una sola opción

- ☐ Inferior a bachillerato
- ☐ Bachillerato
- ☐ Universidad y superior

Anexo 5. Composición de preguntas de la encuesta

En relación a la composición del cuestionario, este consta de un total de veinticinco preguntas que, según la libertad de los encuestados, dos son preguntas semiabiertas que dan la posibilidad de incorporar respuestas diferentes a la previamente establecidas. Las restantes son cerradas debido a que los encuestados se limitan a elegir entre alguna de las alternativas disponibles. Algunas de las ventajas de este tipo de preguntas son que requieren un menor tiempo y coste para analizar los datos, son más sencillas de responder, se administran y tabulan más fácilmente y, además, se disminuye el sesgo del encuestador al no tener que reclasificar las respuestas. Por otro lado, los inconvenientes que se encuentran son la influencia que se produce debido al orden en el que se presentan las respuestas y que el diseño de la encuesta debe ser detallado para recoger todas las alternativas posibles y así el encuestado pueda responder a las preguntas planteadas.

Las dieciséis preguntas cerradas se dividen en: cuatro preguntas dicotómicas, que dan a elegir entre dos alternativas (1, 13, 14, 19), once preguntas de abanico de respuestas, siendo todas estas de respuesta única (10, 12, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25). Además, diez preguntas de estimación o escala (2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 17), algunas de estas con diferentes ítems dentro de la misma pregunta.

Según la función de las preguntas en el cuestionario, cabe señalar que hay una pregunta de filtrado (1) que tiene por objeto seleccionar la muestra. En este caso, esa pregunta filtra para que solo continúen el cuestionario aquellos que teletrabajan o han teletrabajado. También, para la segmentación, se ha incluido diez preguntas de clasificación (16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25) que tienen por objeto definir el perfil del encuestado en cuestiones como el tipo de hogar en el que viven, tipo de puesto de trabajo, sector de actividad, género, edad, nivel de estudios, etc. Estas se han localizado al final de la encuesta debido a que se trata de preguntas más personales.

Anexo 6. Caracterización de la muestra

Características demográficas y personales

Además de las utilizadas anteriormente para la ponderación (género y edad), se ha preguntado acerca del nivel de estudios finalizados, el tipo de puesto de trabajo, el sector de actividad, tipo de hogar en el que reside, tiempo que tardaba en acudir al trabajo presencial, porcentaje de tareas realizadas en el hogar, si viven con personas dependientes a su cargo y, por último, se evaluó el nivel de habilidad digital.

Una vez se llevó a cabo la ponderación la muestra, esta tomó la forma impuesta en relación a las variables género (Figura 34) y edad (Figura 35).

Figura 34. Distribución de la muestra según género

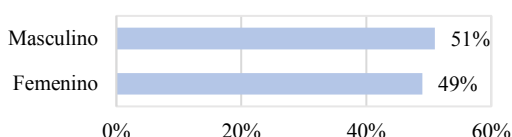
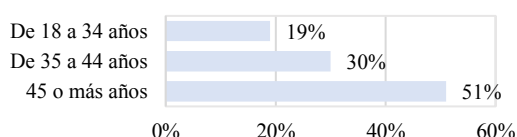
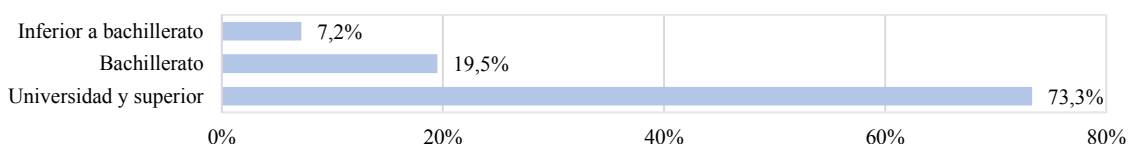


Figura 35. Distribución de la muestra según edad



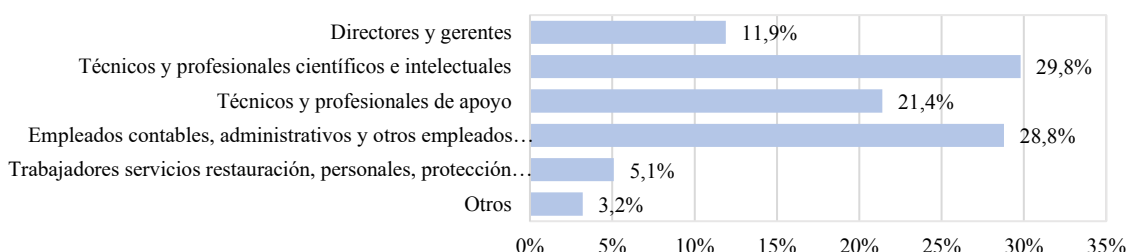
Con relación al nivel de estudios finalizados, la amplia mayoría, de los encuestados ha finalizado una educación igual o superior a la universidad (73,3%) (Figura 36). El resto se divide entre personas que han estudiado bachillerato (19,5%) y las que han finalizado un nivel inferior a este (7,2%).

Figura 36. Distribución de la muestra según nivel de estudios finalizados



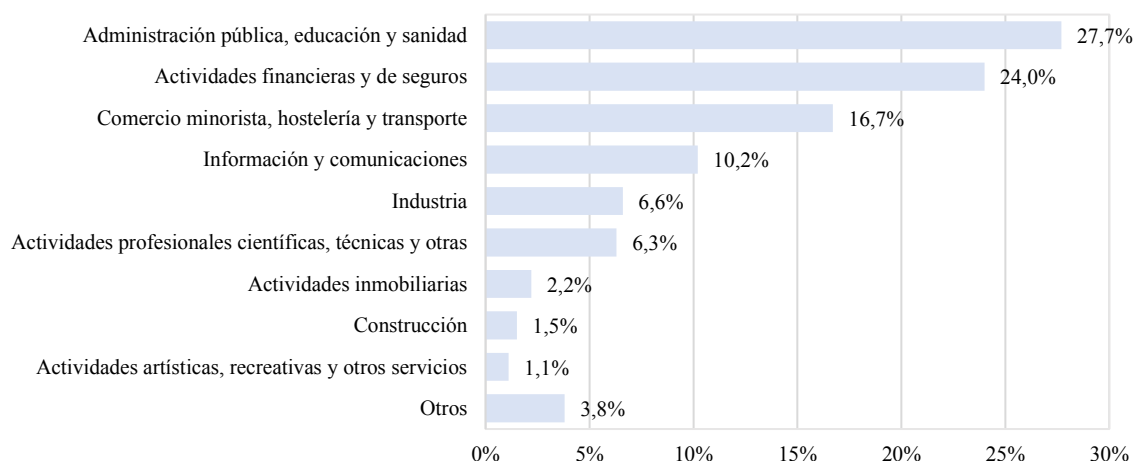
Respecto al tipo de puesto de trabajo de los encuestados, un tercio son técnicos y profesionales científicos e intelectuales y alrededor de otro tercio son empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina. Mientras que, solo un 5,1% son trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores, siendo esto algo esperable debido a que es un tipo de trabajo más difícil de ejercer a distancia (Figura 37).

Figura 37. Distribución de la muestra según el tipo de puesto de trabajo



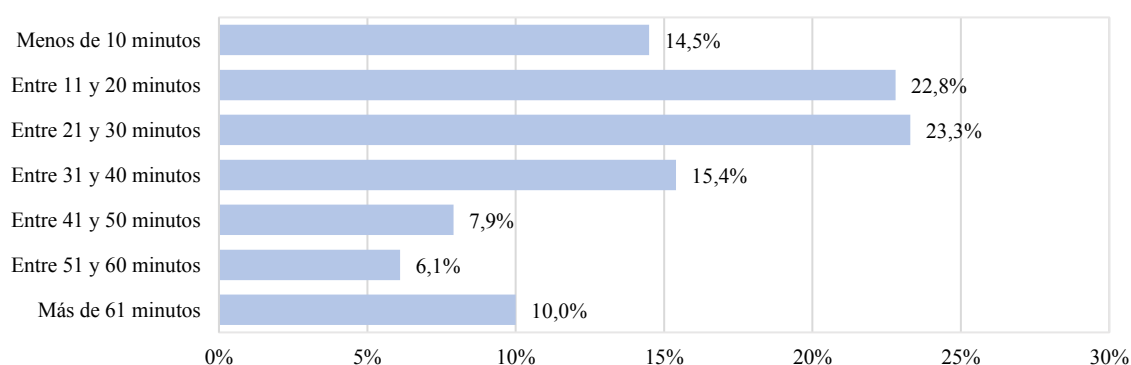
En la Figura 38 se puede observar cómo se distribuye la muestra según el sector de actividad de los encuestados. Alrededor de un cuarto de estos pertenecen al sector público y otro cuarto al sector financiero y de seguros. En las cotas más bajas se encuentran algunos sectores como las actividades artísticas, la construcción, actividades inmobiliarias, que presentan porcentajes muy pequeños. Estos sectores tienen más dificultades para poder recurrir a la práctica del teletrabajo.

Figura 38. Distribución de la muestra según el tipo de sector



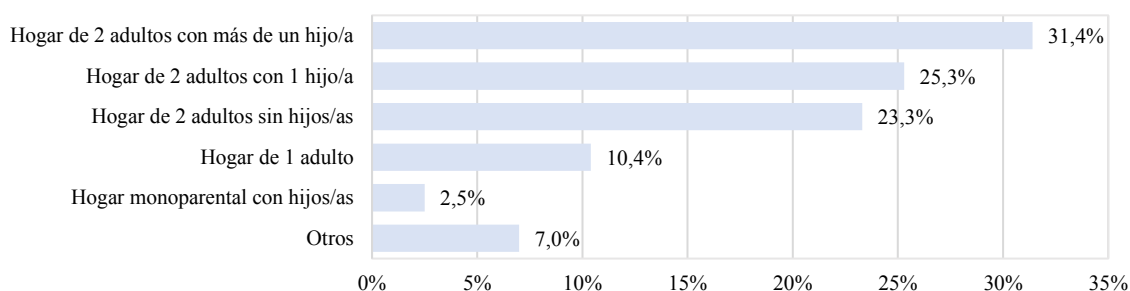
Otro de los aspectos importantes que se evaluó por su importancia para marcar diferencias en la percepción de los encuestados es el tiempo que emplean en el desplazamiento desde su domicilio al trabajo presencial. Se encontró que alrededor del 45% de los encuestados tardan entre 11 y 30 minutos, mientras que solo un 10% tarda más de 61 minutos (Figura 39).

Figura 39. Distribución de la muestra según el tiempo que emplean en desplazamiento al trabajo presencial (solo ida)



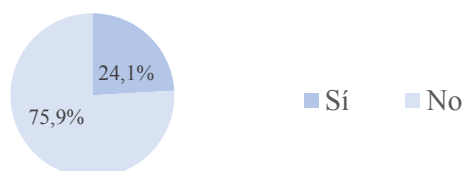
Además, se preguntó a los encuestados por el tipo de hogar en el que residían, encontrando que un tercio de estos viven en uno de dos adultos con más de un hijo. Otras de las opciones más seleccionadas fueron el hogar de dos adultos con un hijo (25,3%) y también el hogar de dos adultos sin hijos (23,3%) (Figura 40).

Figura 40. Distribución de la muestra según tipo de hogar



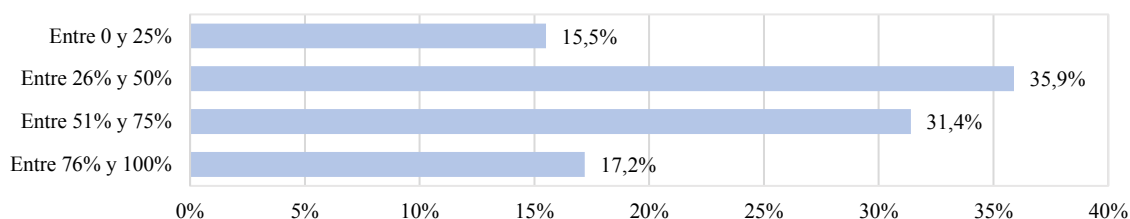
Asimismo, para observar si vivir con personas dependientes al cargo influía en las respuestas de los encuestados, se preguntó por ello obteniendo que el 24,1% se encuentra en esa situación, mientras que el restante porcentaje no (Figura 41).

Figura 41. ¿Vive con personas dependientes a su cargo (personas mayores, discapacitadas o hijos/as menores de doce años)?



Para finalizar, se preguntó acerca del porcentaje de tareas domésticas que realizaba el encuestado en el hogar. Un 35,9% de los encuestados realizan entre un 26% y un 50% de las tareas y un 31,4% entre el 51% y 75% (Figura 42).

Figura 42. Distribución de la muestra según el porcentaje de tareas domésticas realizadas en el hogar por el encuestado

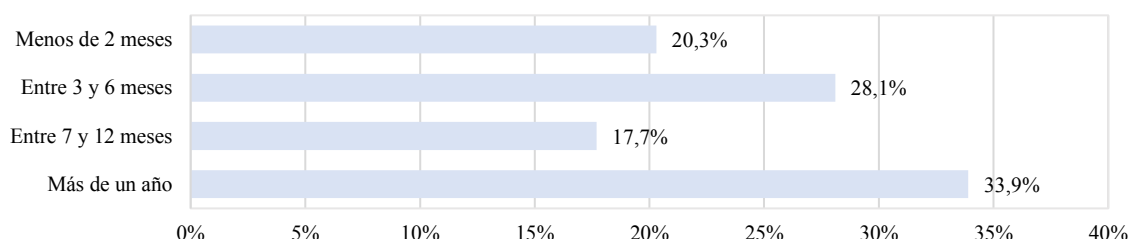


Características individuales del teletrabajo

En relación con las características individuales referidas al teletrabajo se preguntó por el tiempo teletrabajando, si ha recibido algún tipo de formación sobre el teletrabajo, si tiene un espacio específico para realizar sus labores profesionales en el domicilio y también el lugar concreto.

En primer lugar, un tercio de los encuestados han teletrabajado más de un año, mientras que solo el 20,3% de los mismo lo han hecho menos de dos meses (Figura 43).

Figura 43. Distribución de la muestra según el tiempo teletrabajando



Por otro lado, el 37,4% de los encuestados no dispone de un lugar específico que solo utilice para trabajar (Figura 44). Respecto a si recibieron una formación sobre el teletrabajo, solo alrededor de un cuarto de los encuestados lo hizo (Figura 45).

Figura 44. ¿Tienes un espacio específico que solo uses para teletrabajar dentro de tu hogar?

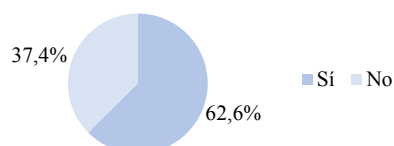
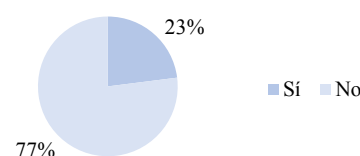
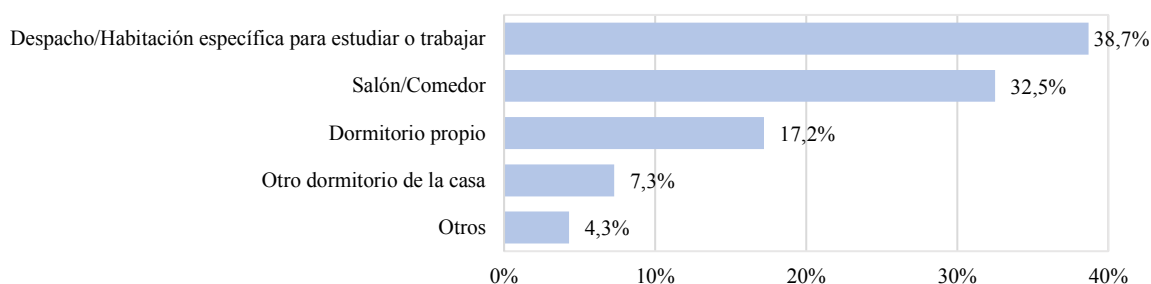


Figura 45. ¿Ha recibido alguna formación sobre teletrabajo?



Por último, indagando en los lugares en los que se teletrabaja en el hogar, el 38,7% tiene una habitación específica para ello o un despacho. Luego, un tercio de los encuestados lo hacen en el salón o comedor y un 25% en los dormitorios, ya sea el propio u otro de la casa (Figura 46).

Figura 46. Distribución de la muestra según lugar de teletrabajo con más frecuencia



Anexo 7. Técnicas empleadas en el análisis de la información

En primer lugar, se emplearon tablas de frecuencias para observar el número de casos de cada suceso y también los valores absolutos. Estas se han utilizado con la intención de conocer cómo se comportan las variables no métricas a través de un análisis univariante, exploratorio y descriptivo.

En segundo lugar, la siguiente técnica estadística utilizada ha sido la tabulación cruzada X^2 . El objetivo era encontrar posibles relaciones que pudieran surgir entre dos variables. Esta es una técnica bivariante para análisis de tipo inferencial en variables no métricas, que reportan las frecuencias de las categorías de una variable con respecto a la otra.

En tercer lugar, también se ha empleado la técnica ANOVA para continuar con el análisis inferencial bivariante. Sin embargo, en este caso se observa el efecto de una variable métrica y dependiente sobre otra no métrica e independiente. Más concretamente, se reporta la existencia de diferencias significativas entre los valores medios de ambas variables.

En cuarto lugar, otra de las herramientas utilizadas para el análisis de datos ha sido la T-student. Esta también es una técnica inferencial bivariante que al igual que la anterior, analiza la diferencia entre dos valores medios, aunque, en este caso entre dos medias independientes.

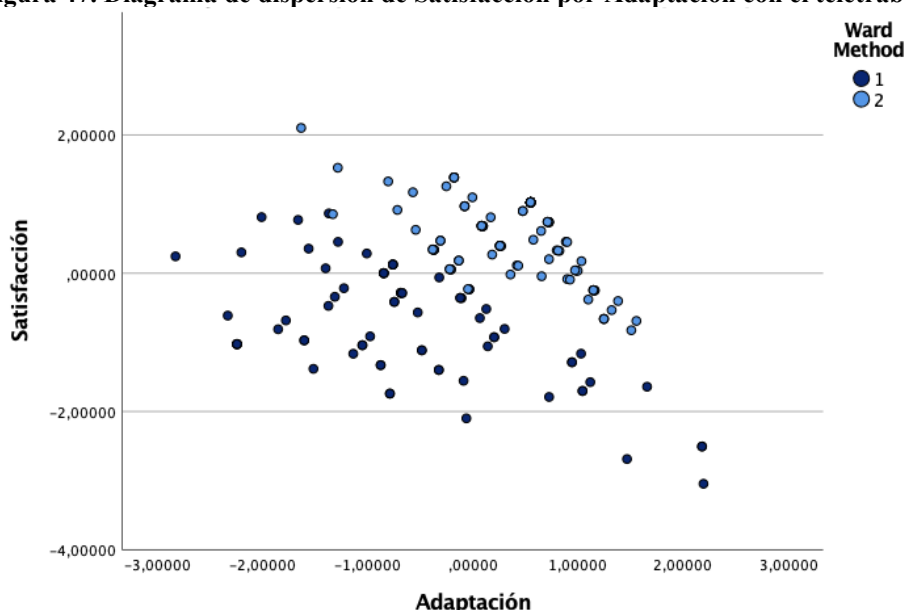
En quinto lugar, se ha empleado la técnica multivariante del análisis factorial para el estudio descriptivo de variables métricas. Esta analiza un conjunto de variables al mismo tiempo para obtener grupos de individuos homogéneos con características similares. De la misma manera, trata de encontrar el menor número de relaciones explicando la máxima información que contienen los datos de las variables estudiadas.

En último lugar, se utilizó la técnica de análisis descriptiva de formación de grupos o también llamados clústeres. Estos se componen con individuos que, entre ellos se parecen, y al mismo tiempo, difieren lo máximo posible entre grupos.

Anexo 8. Representación gráfica del análisis clúster

Para poder representar gráficamente a los dos grupos se ha llevado a cabo un análisis factorial para reducir el número de variables, de las cuatro utilizadas, a las dos necesarias para representar el eje X e Y. Después de los cálculos realizados, presentados en el A. Virtual 50, el factor 1 está compuesto por las variables de satisfacción en comparación con el trabajo presencial, mejora de la calidad de vida y satisfacción en general con el teletrabajo, este nuevo factor se denomina satisfacción con el teletrabajo. El factor 2 está compuesto por una sola variable, en este caso será la adaptación con el teletrabajo y será denominada de la misma manera.

Figura 47. Diagrama de dispersión de Satisfacción por Adaptación con el teletrabajo



En la Figura 47 se presenta el diagrama de dispersión de las nuevas variables satisfacción y adaptación, y que colorea al individuo según el grupo al que pertenece. Como se puede observar, el grupo 2 que representa a los satisfechos con el teletrabajo, se encuentra menos disperso y con algún individuo que, a pesar de encontrarse muy satisfecho, no se encuentra aún adaptado. Esta casuística se reproduce al contrario en el grupo 1, en el que algunos individuos a pesar de encontrarse muy adaptados, no se encuentran satisfechos.