

**Aislamiento social y Redes de apoyo en el  
teletrabajo: Una comparación entre trabajadores  
presenciales y remotos.**

**Máster en Desarrollo y Gestión de Recursos Humanos**

**Trabajo Fin de Máster**

**Ángel Daniel Pérez Méndez**

**Tutorizado por María Cristina Ruiz Pacheco**

**Curso académico 2023-2024**

## ÍNDICE

<b>Resumen</b>	<b>3</b>
<b>Introducción</b>	<b>4</b>
<b>Método</b>	<b>6</b>
Participantes	6
Instrumentos y materiales	8
Diseño	9
Procedimiento	9
Análisis de datos	10
<b>Resultados</b>	<b>12</b>
<b>Discusión</b>	<b>17</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>20</b>
<b>Anexos</b>	<b>22</b>

## RESUMEN

El mercado laboral tiene un interés cada vez mayor en el trabajo a distancia. Sin embargo, esta modalidad de trabajo está asociada a varios riesgos psicosociales, como la percepción de falta de apoyo social o el estrés laboral. En este trabajo se ha estudiado el riesgo de aislamiento social, el apoyo social y el estrés percibido en una muestra de 70 trabajadores con distintas modalidades de presencialidad laboral, poniendo a prueba la diferencia según el género o el hecho de tener o no pareja. Se ha confirmado la relación entre la percepción de apoyo emocional e instrumental en el contexto laboral y el estrés, pero el teletrabajo no parece influir en una menor percepción de apoyo. No se encontraron diferencias entre hombres y mujeres, pero se han encontrado diferencias significativas en el apoyo emocional extralaboral entre los trabajadores con y sin pareja. Todos estos resultados se discuten en relación con la bibliografía de referencia.

*Palabras clave:* aislamiento social, apoyo social, estrés percibido, modalidad de trabajo, teletrabajo, trabajo a distancia, trabajo semi-presencial.

## ABSTRACT

The job market has an increasing interest in remote work. However, this work modality is associated with several psychosocial risks, such as the perception of lack of social support or work stress. In this research, the risk of social isolation, social support and perceived stress has been studied in a sample of 70 workers with different work presence modalities, testing the difference according to gender or the fact of having or not having a partner. The relationship between the perception of emotional and instrumental support in the work context and stress has been confirmed, but remote work doesn't seem to influence a lower perception of social support. No differences were found between men and women, but significant differences have been found in extra-work emotional support between workers with and without a partner. All these results are discussed in relation to the reference bibliography.

*Keywords:* social isolation, social support, perceived stress, work modality, teleworking, remote work, semi-presential work.

## INTRODUCCIÓN

Desde el período de cuarentena durante la pandemia de 2020, el mercado laboral ha mostrado un interés cada vez mayor en el trabajo a distancia, con una tendencia creciente a implantar este tipo de modalidad de trabajo (Echarri, 2024). Sin embargo, esto abre la puerta a nuevas preocupaciones por parte de trabajadores, empresarios e investigadores.

El teletrabajo puede cambiar drásticamente los patrones de vida y trabajo de millones de personas en el mundo, aspectos como la flexibilidad, la autonomía y la responsabilidad se ven aumentadas, pero también se ven afectados los riesgos de los trabajadores (Di Martino y Wirth, 1990). En la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia se menciona en el Preámbulo que entre los riesgos del trabajo a distancia, se encuentra un mayor aislamiento laboral, pérdida de la identidad corporativa y deficiencias en el intercambio de información entre las personas que trabajan presencialmente y aquellas que lo hacen de manera exclusiva a distancia; aspectos relacionados con la interacción social. José María Peiró (Echarri, 2024) avisa de que para poder debatir si el teletrabajo es satisfactorio o no para los trabajadores, “hay que recurrir a análisis cualitativos que tengan en cuenta los riesgos psicosociales que los trabajadores perciben tanto en la oficina como en el teletrabajo y en qué medida les afectan”.

Por tanto, es importante investigar la existencia de estos riesgos y la forma en que se dan. En este trabajo, se quiere prestar atención a la relación entre la modalidad de trabajo y el aislamiento social de los trabajadores.

El concepto de aislamiento social hace referencia a la situación objetiva de tener un número mínimo de contactos sociales, ya sean familiares o amigos (Gené-Badía et al., 2016), carecer de un sentimiento de pertenencia social, carecer de compromiso con los demás y carecer de relaciones satisfactorias y de calidad (Nicholson Jr., 2009). Esta situación puede deberse a múltiples causas, ya que existen variables demográficas, físicas, psicológicas, económicas, laborales, familiares y ambientales que podrían llevar a esta situación (Nicholson, 2012).

En este trabajo se analizará uno de los factores críticos que causan el aislamiento social: la falta o ausencia de redes de apoyo social (Lubben y Gironde, 2003). Según

Nan Lin (1986) el apoyo social es el “conjunto de provisiones expresivas o instrumentales, percibidas o recibidas, proporcionadas por la comunidad, las redes sociales y las relaciones íntimas y de confianza, y que pueden producirse en situaciones tanto cotidianas como de crisis a lo largo del ciclo vital”.

En este contexto, las redes sociales hacen referencia a los lazos directos e indirectos que unen a un grupo de individuos (Pérez, 1999), sirviendo como medio para dar y recibir apoyo social. Se pueden distinguir dos tipos de redes sociales: informales, donde las interacciones se dan con la familia, cónyuge, hijos, hermanos, familiares y amistades; y formales, donde las interacciones son debidas a grupos, organizaciones, centros sociales, centros de salud, etc. (Aranda Beltrán y Pando Moreno, 2013). Mantener un equilibrio entre ambos tipos de redes sociales es importante, pues se ha observado que hay dos distribuciones de redes sociales asociadas a la insatisfacción: redes pequeñas con un elevado porcentaje de familiares, y redes amplias con un bajo porcentaje de familiares (Gracia et al. 2002).

En cuanto a la utilidad del apoyo social, Gracia et al. (2002) categorizaron los beneficios del apoyo social de la siguiente forma:

- **Apoyo emocional:** expresión emocional, importancia de compartir sentimientos, pensamientos y expresiones, confianza e intimidad, afecto, dominio de las emociones, sentimiento de ser querido, valorado, elogiado, etc. Es un tipo de apoyo que repercute en el plano emocional.
- **Apoyo informacional:** consejo, orientación o guía. Es un tipo de apoyo que repercute en el plano cognitivo.
- **Apoyo material/instrumental:** apoyo tangible, por ejemplo, ayuda financiera, servicios, etc. Nan Lin (1986) describe esta función como “la medida en que las relaciones sociales son un medio para conseguir un objetivo”.

Teniendo todo esto en cuenta, podemos afirmar que una persona con un bajo nivel de apoyo social, probablemente tendrá carencias en el plano emocional y cognitivo, así como dificultades a la hora de acceder a determinados recursos, tal y como podemos observar en las personas en situación de aislamiento social. Según el Modelo Sintetizador de Efectos Principales (Cohen et al., 2000), el aislamiento social incrementaría el afecto negativo, el sentimiento de alienación y reduciría los sentimientos de control y autoestima. Entre la población en situación de aislamiento

social también se ha observado un mayor riesgo de muerte por problemas cardiovasculares, alcoholismo, depresión, declive cognitivo, problemas nutricionales, mayor probabilidad de necesitar ayuda médica, sentimiento de soledad y alteraciones en los procesos familiares (Nicholson Jr., 2009).

Todo esto puede suponer un problema en el contexto laboral, pues el lugar de trabajo es un importante foco de tensiones y estrés en la vida adulta de los individuos. Las investigaciones han identificado el apoyo social como un poderoso mediador entre el estrés y el bienestar, y han vinculado la falta de apoyo social con un déficit en la satisfacción laboral (Gracia et al. 2002).

Para medir la situación de aislamiento social, se medirá uno de los factores críticos, el nivel de redes de apoyo social de las personas en un contexto laboral. Para ello, se utilizará la escala de Apoyo Social de House y Wells (1978). Esta escala permite medir el nivel de tres tipos de apoyo social: El apoyo emocional laboral, el apoyo emocional no laboral, y el apoyo instrumental laboral.

Finalmente, se medirá uno de los factores vinculados al apoyo social, el estrés percibido, para comprobar si existe relación entre ambos factores. Para ello se utilizará el Cuestionario de Estrés Percibido (Cohen et al., 1983) que mide el sentimiento de control y la ausencia de control para calcular una puntuación general de estrés percibido.

En definitiva, el objetivo de este estudio es comparar los niveles de apoyo social y estrés percibido entre trabajadores presenciales y trabajadores a distancia, y ver su posible relación.

## **MÉTODO**

### Participantes

Las personas que han participado en la investigación fueron seleccionadas mediante un procedimiento de bola de nieve, es decir, el cuestionario se envió en primer lugar a un pequeño número de participantes y estos a su vez difundieron el cuestionario entre otros posibles participantes, abarcando así la mayor población posible.

La muestra estuvo formada por 70 personas. De estos 70 participantes, 40 tenían género femenino, 28 tenían género masculino y 2 se identificaron como “Otro”. Los participantes que se identificaron como “Otro” quedaron excluidos del análisis de datos dado que no se alcanzó un tamaño muestral significativo. Debido a esto, finalmente la muestra utilizada fue de 68 participantes.

En cuanto a la edad de la muestra, el rango de edad mayoritario fue el comprendido entre 50 y 59 años, siendo estos el 35.3% de la muestra; seguidos del rango 40-49 años (27.9% del total), 30-39 años (20.6% del total), 20-29 años (8.8% del total) y 60-70 años (7.4% del total).

Un 64.7% de la muestra afirmó tener actualmente pareja y un 32.4% afirmó no tenerla, mientras que un 2.9% prefirió no contestar.

En cuanto a la modalidad de trabajo, el 57.4% de la muestra realizaba trabajo presencial, mientras que el 30.9% de la muestra realizaba trabajo semi-presencial, y el 11.8% realizaba trabajo a distancia. En conjunto, los participantes que realizaban algún tipo de trabajo a distancia representaban el 42.6% de la muestra. (Ver *Tabla 1*).

**Tabla 1.**

*Proporción de la modalidad de trabajo de la muestra.*

<b>Modalidad de Trabajo</b>	<b>Proporción</b>
<b>Sin ningún tipo de trabajo a distancia</b>	<b>57.4%</b>
Trabajo presencial	57.4%
<b>Con algún tipo de trabajo a distancia</b>	<b>42.6%</b>
Trabajo semi-presencial	30.9%
Trabajo a distancia	11.8%

Cabe destacar que el 61.8% de la muestra trabajaba en empresas públicas, el 30.9% en empresas privadas, y el 7.4% en empresas mixtas o concertadas.

Además, el 93.1% de las personas que tenían algún tipo de trabajo a distancia lo realizaban desde su casa.

De las personas que realizaban trabajo a distancia, el 55.2% de los trabajadores utilizaba el ordenador todo el tiempo, el 44.8% utilizaba el teléfono todos los días, el 44.8% utilizaba auriculares todos los días, el 41.4% utilizaba un micrófono todos los días y el 37.9% utilizaba webcam todos los días (ver *Tabla 2*).

**Tabla 2.**

*Frecuencia de uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en trabajadores con algún tipo de trabajo a distancia.*

<b>Frecuencia</b>	<b>Auriculares</b>	<b>Micrófono</b>	<b>Ordenador</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Webcam</b>
Nunca	10.3%	13.8%	0%	10.3%	13.8%
Casi nunca	0%	3.4%	0%	24.1%	6.9%
Algunas veces	27.6%	31%	3.4%	20.7%	31%
Todos los días	44.8%	41.4%	41.4%	44.8%	37.9%
Todo el rato	17.2%	10.3%	55.2%	0%	10.3%

### Instrumentos y materiales

Para la realización de esta investigación se ha utilizado un formulario creado a través de la plataforma Google Forms, a través de la cual se recabó toda la información relevante para este trabajo. Para ello, se elaboró un cuestionario dividido en cinco secciones:

1. Se informa a los participantes sobre su derecho a la privacidad y el funcionamiento del cuestionario, así como el fin de la investigación sin entrar en detalles, y se les pide su consentimiento para tratar los datos.
2. A continuación, se presentan cuestiones relacionadas con los aspectos sociodemográficos de los participantes, tales como: la edad, el género, el estado civil y si tenían pareja actualmente o no.
3. Se presentan las cuestiones relacionadas con el contexto laboral. Por ejemplo: el tipo de organización en la que trabajan, la cadena de mando, la modalidad de trabajo o el tiempo que tardan en desplazarse a su lugar de trabajo.
4. Se presenta la escala de Apoyo Social de House y Wells (1978) elaborada a partir del INSST (1996) (ver *Anexo 1*). Esta escala está formada por 12 ítems de tipo Lickert con una escala de respuesta que va de 0 a 3 (*Nada, Poco, Algo,*



*Mucho*) que permiten medir el nivel de tres tipos de apoyo social: El apoyo emocional laboral (item1a, item1b, item2a, item2b, item5), el apoyo emocional extralaboral (item1c, item1d, item2c, item2d), y el apoyo instrumental laboral (item3a, item3b, item4).

5. Se presenta el Cuestionario de Estrés Percibido (Cohen et al., 1983) (ver *Anexo 2*). Este cuestionario está formado por 14 ítems de tipo Lickert con una escala de respuesta que va de 1 a 5 (*Nunca, Casi nunca, A veces, Bastante a menudo, Muy a menudo*). Permite medir el sentimiento de control (item4, item5, item6, item7, item9, item13), la ausencia de control (item1, item2, item3, item8, item10, item11, item12, item14), y la percepción general de estrés de cada participante. Cohen et al. (1983) obtuvo un alpha de Cronbach de 0.83, indicando una alta fiabilidad.

### Diseño

Se realizó un diseño transversal correlacional con dos variables dependientes, *Apoyo Social* y *Estrés Percibido*, que se compararon según la modalidad de trabajo de los participantes, según su género y según el hecho de tener o no pareja.

En función de la modalidad de trabajo (*Trabajo presencial, Trabajo semi-presencial, Trabajo a distancia*), se crearon dos grupos: *Con trabajo a distancia* y *Sin trabajo a distancia*.

En función del género también se crearon dos grupos: *Masculino* y *Femenino*. En función del hecho de tener o no pareja también se crearon dos grupos: *Con pareja* y *Sin pareja*.

La variable dependiente *Apoyo Social* estaba formada por 3 factores: *Apoyo Emocional Laboral, Apoyo Emocional Extralaboral* y *Apoyo Instrumental Laboral*. La variable dependiente *Estrés Percibido* también estaba formada por 3 factores: *Percepción general, Sentimiento de control* y *Ausencia de control*.

### Procedimiento

Tras de elaborar el cuestionario en la plataforma de Google Forms, se creó un enlace que permitiera a los participantes acceder al cuestionario de forma online.

Después se elaboró un mensaje que acompañase el enlace con una breve descripción del cuestionario y un texto que invitase a la participación y al reenvío del mismo.

Para la difusión online, se envió este mensaje a través del correo electrónico y de las aplicaciones de mensajería instantánea WhatsApp y Telegram.

Además de esto, se repartieron carteles (ver *Anexo 3*) con el mismo mensaje y un código QR que permitía acceder al cuestionario al escanearlo con la cámara de un smartphone. Estos carteles se repartieron por bibliotecas, cafeterías y espacios de coworking de Santa Cruz de Tenerife, capital de la provincia de Santa Cruz de Tenerife en las Islas Canarias, España.

Al acceder al enlace proporcionado, comienza el cuestionario explicado en *Instrumentos y materiales*. Al finalizar el cuestionario, se agradecía la participación a los participantes.

Al finalizar la recogida de datos, se retiraron los carteles y se agradeció la ayuda recibida.

### Análisis de Datos

Las respuestas recogidas con el cuestionario fueron volcadas en un documento Excel. Los participantes de género “*Otro*” fueron eliminados de la muestra debido a que no se alcanzó un tamaño muestral significativo.

Para facilitar el análisis y la comparación de los grupos según su modalidad de trabajo, se creó la variable “*Modalidad Agrupada*” con 2 niveles: “*Sin trabajo a distancia*” y “*Con trabajo a distancia*”.

- Para formar el nivel “*Con trabajo a distancia*” se unieron los datos del nivel “*Trabajo semi-presencial*” y “*Trabajo a distancia*” de la variable “*Modalidad de Trabajo*”.
- Para formar el nivel “*Sin trabajo a distancia*” se usaron los mismos datos del nivel “*Trabajo presencial*” de la variable “*Modalidad de Trabajo*”.

Para el análisis de datos se utilizó el software de análisis estadístico Jamovi, de uso libre y código abierto. Además se instaló el módulo “moretests” para poder realizar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

Antes de empezar con los contrastes principales, se realizaron análisis de fiabilidad de la escala de Apoyo Social de House y Wells (1978) y del Cuestionario de Estrés Percibido (Cohen et al., 1983).

Se realizaron pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para determinar el uso de estadística paramétrica o no paramétrica. Todos los resultados de las escalas seguían la distribución normal por lo que se usó estadística paramétrica, a excepción de la escala de *Apoyo Instrumental Laboral* en la comparación según la Modalidad Agrupada, caso que no cumplía el supuesto de normalidad por lo que se usó estadística no paramétrica.

Se utilizaron pruebas *t* de Student para comparar las diferencias entre los grupos *Masculino* y *Femenino*, entre los grupos *Sin trabajo a distancia* y *Con trabajo a distancia*, y entre los grupos *Con pareja* y *Sin pareja*. Específicamente para la comparación entre los grupos *Con pareja* y *Sin pareja* se eliminaron los participantes que prefirieron no responder, utilizando una muestra total de 66 en este caso.

Se utilizó una prueba *T* de Welch para comparar las diferencias entre los grupos *Masculino* y *Femenino* en la escala de Apoyo Instrumental Laboral, dado que las varianzas no eran iguales.

Se utilizó una prueba *U* de Mann-Whitney para comparar las diferencias entre los grupos *Sin trabajo a distancia* y *Con trabajo a distancia* en la escala de Apoyo Instrumental Laboral.

Para el análisis específico de la comparación entre los tres tipos de modalidad de trabajo (*Trabajo presencial*, *Trabajo semi-presencial* y *Trabajo a distancia*) se utilizó una prueba ANOVA.

Para comprobar la correlación de las escalas se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson y una matriz de correlaciones.

Finalmente se realizaron modelos de regresión múltiple para cada factor de *Estrés Percibido* utilizando los tres niveles de *Modalidad de Trabajo* y los tres factores de *Apoyo Social*.

## RESULTADOS

Antes de empezar con los contrastes principales, se realizaron análisis de fiabilidad de la escala de Apoyo Social de House y Wells (1978) y del Cuestionario de Estrés Percibido (Cohen et al., 1983). (Ver *Tabla 3*).

En la escala de Apoyo Social de House y Wells (1978), en el factor de *Apoyo Emocional Laboral* se obtuvo una fiabilidad alta con un alpha de Cronbach de 0.86, en el factor *Apoyo Emocional Extralaboral* también se obtuvo una fiabilidad alta ( $\alpha = 0.743$ ) y en el factor *Apoyo Instrumental Laboral* se obtuvo una fiabilidad similar ( $\alpha = 0.765$ ).

Para el Cuestionario de Estrés Percibido (Cohen et al., 1983), se obtuvo un alpha de Cronbach de 0.904, lo que indica una fiabilidad muy alta, parecida a la obtenida por Cohen et al., 0.83.

### Tabla 3.

#### *Análisis de fiabilidad de los instrumentos*

<b>Instrumentos</b>	<b>Alpha de Cronbach (<math>\alpha</math>)</b>
Escala de Apoyo Emocional Laboral	0.86
Escala de Apoyo Emocional Extralaboral	0.743
Escala de Apoyo Instrumental Laboral	0.765
Cuestionario de Estrés Percibido	0.904

En la variable dependiente *Apoyo Social*, en el factor *Apoyo Emocional Laboral* se obtuvo una mediana de 12.5 y una media de 11.3, con una desviación típica de 3.7. La puntuación máxima posible era 15. En el factor *Apoyo Emocional Extralaboral* se obtuvo una mediana de 9 y una media de 8.53, con una desviación típica de 3.37. La puntuación máxima posible era 12. En el factor *Apoyo Instrumental Laboral* se obtuvo una mediana de 7.50 y una media de 6.90, con una desviación típica de 2.17. La puntuación máxima posible era 9. En general puede afirmarse que el apoyo social percibido por esta muestra es alto, ya que las puntuaciones están por encima del punto medio.

En la variable dependiente *Estrés Percibido*, en el factor de *Percepción general* se obtuvo una mediana de 34.5 y una media de 35.2, con una desviación típica de 9.58. La puntuación máxima posible era 46. El factor *Sentimiento de control* obtuvo una mediana de 24 y una media de 23, con una desviación típica de 4.42. La puntuación máxima posible era 30. Finalmente en el factor *Ausencia de control* se obtuvo una mediana de 21.5 y una media de 22.2, con una desviación típica de 6.48. La puntuación máxima posible era 40. (Ver *Tabla 4*). Esos resultados indican que en general la muestra experimentaba ausencia de control de forma moderada y un alto estrés general, pero con un alto sentimiento de control.

**Tabla 4.**

*Estadísticos descriptivos de los factores.*

<b>Factor</b>	<b>Mediana</b>	<b>Media</b>	<b>DT</b>
Apoyo Emocional Laboral	12.5	11.3	3.7
Apoyo Emocional Extralaboral	9	8.53	3.37
Apoyo Instrumental Laboral	7.5	6.9	2.17
Percepción general	34.5	35.2	9.58
Sentimiento de control	24	23	4.42
Ausencia de control	21.5	22.2	6.48

#### Diferencias según el género

Entre los grupos *Masculino* y *Femenino* no se encontraron diferencias significativas en ninguno de los factores de Apoyo Social (*Apoyo Emocional Laboral*  $t(66) = -0.699, p = 0.487$ ; *Apoyo Emocional Extralaboral*  $t(66) = -0.277, p = 0.782$ ; *Apoyo Instrumental Laboral*  $t(65.6) = 0.698, p = 0.488$ ).

Tampoco se encontraron diferencias significativas entre los grupos *Masculino* y *Femenino* en los factores de Estrés Percibido (*Percepción general*  $t(66) = -1.521, p = 0.133$ ; *Sentimiento de control*  $t(66) = 1.073, p = 0.287$ ; *Ausencia de control*  $t(66) = -1.51, p = 0.136$ ).

### Diferencias según si se tiene pareja o no

Al comparar los resultados de los participantes *Con pareja* y *Sin pareja*, se encontraron diferencias significativas en el *Apoyo Emocional Extralaboral*  $t(64) = 2.602, p = 0.012$ , siendo mayor la media para el grupo *Con pareja* (Ver *Figura 1*).

En este factor, el grupo *Con pareja* tiene una mediana de 10, una media de 9.32 y una desviación típica de 3.14. Por otra parte, el grupo *Sin pareja* tiene una mediana de 6.5, una media de 7.14 y una desviación típica de 3.36 (ver *Tabla 5*). No se encontraron diferencias significativas en el resto de factores.

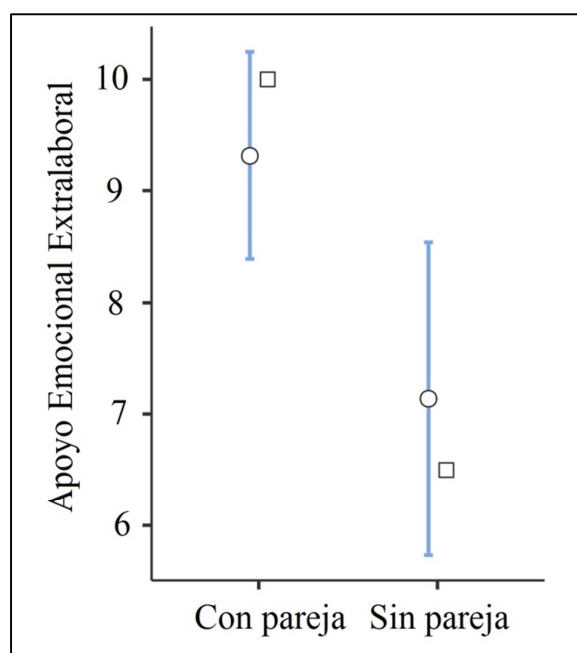
**Tabla 5.**

*Estadísticos descriptivos del factor “Apoyo Emocional Extralaboral” según si se tiene pareja o no.*

<b>Grupo</b>	<b>N</b>	<b>Mediana</b>	<b>Media</b>	<b>DT</b>
Con pareja	44	10	9.32	3.14
Sin pareja	22	6.5	7.14	3.36

**Figura 1.**

*Gráfico descriptivo de la diferencia de puntuaciones en “Apoyo Emocional Extralaboral” según si se tiene pareja o no.*



### Diferencias según la Modalidad de trabajo

Comparando los resultados entre los grupos *Sin trabajo a distancia* y *Con trabajo a distancia*, no se encontraron diferencias significativas en ninguno de los factores de Apoyo Social (*Apoyo Emocional Laboral*  $t(66) = -0.806, p = 0.42$ ; *Apoyo Emocional Extralaboral*  $t(66) = -0.771, p = 0.443$ ; *Apoyo Instrumental Laboral*  $U = 562, p = 0.969$ ).

Tampoco se encontraron diferencias significativas en los factores de Estrés Percibido (*Percepción general*  $t(66) = -0.899, p = 0.372$ ; *Sentimiento de control*  $t(66) = 0.04, p = 0.968$ ; *Ausencia de control*  $t(66) = -1.31, p = 0.195$ ).

El análisis específico entre las diferentes modalidades de trabajo (*Trabajo presencial, Trabajo semi-presencial y Trabajo a distancia*) tampoco mostró diferencias significativas entre los grupos.

### Correlaciones entre Apoyo Social y Estrés Percibido

En cuanto a la correlación de los factores medidos (ver *Tabla 6*), en la escala de Apoyo Social de House y Wells (1978) el factor de *Apoyo Emocional Laboral* tiene una correlación positiva moderada con el *Apoyo Emocional Extralaboral* ( $r = 0.418, p < 0.001$ ) y una correlación positiva fuerte con el *Apoyo Instrumental Laboral* ( $r = 0.886, p < 0.001$ ). A su vez, el *Apoyo Emocional Extralaboral* y el *Apoyo Instrumental Laboral* presentan una correlación positiva débil ( $r = 0.25, p = 0.04$ ). Estos resultados indican que la percepción de apoyo en los distintos contextos se relacionan y pueden influirse mutuamente.

Por otra parte, en el Cuestionario de Estrés Percibido (Cohen et al., 1983) la *Ausencia de control* muestra una correlación negativa fuerte con el *Sentimiento de control* ( $r = -0.527, p < 0.001$ ). Además, como era de esperar, la *Percepción general* de Estrés presenta una correlación positiva fuerte con *Ausencia de control* ( $r = 0.92, p < 0.001$ ) y una correlación negativa fuerte con *Sentimiento de control* ( $r = -0.818, p < 0.001$ ). Estos resultados indican que los diferentes factores del estrés percibido están fuertemente relacionados entre sí y pueden influenciarse mutuamente.

En cuanto a la relación entre Apoyo Social y Estrés Percibido, el *Apoyo Emocional Laboral* presenta una correlación negativa moderada con la *Percepción*

general de estrés ( $r = -0.408, p < 0.001$ ), una correlación positiva moderada con el *Sentimiento de control* ( $r = 0.381, p = 0.001$ ) y una correlación negativa moderada con la *Ausencia de control* ( $r = -0.343, p = 0.004$ ). A su vez, el *Apoyo Instrumental Laboral* presenta una correlación negativa débil con la *Percepción general* de estrés ( $r = -0.28, p = 0.021$ ) y una correlación positiva débil con el *Sentimiento de Control* ( $r = 0.271, p = 0.025$ ). Finalmente, el *Apoyo Emocional Extralaboral* no muestra correlaciones significativas con ningún factor de Estrés Percibido. Estos resultados indican que tanto el apoyo emocional como instrumental en el contexto laboral pueden servir de protectores frente al estrés, pero no el apoyo extralaboral.

**Tabla 6.**

*Matriz de correlaciones de los factores*

	<b>A. Emo. Laboral</b>	<b>A. Emo. Extralaboral</b>	<b>A. Inst. Laboral</b>	<b>Percepción general</b>	<b>Sentimiento de control</b>	<b>Ausencia de control</b>
A. Emo. Laboral	—					
A. Emo. Extralaboral	0.418***	—				
A. Inst. Laboral	0.886***	0.25*	—			
Percepción general	-0.408***	-0.185	0.28*	—		
Sentimiento de control	0.381**	0.176	0.271*	-0.818***	—	
Ausencia de control	-0.343**	-0.154	-0.228	0.92***	-0.527***	—

*Nota.* \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

Por último, se llevaron a cabo tres Análisis de Regresión para comprobar el peso de los factores de Apoyo Social y la Modalidad de trabajo sobre la varianza de los factores de Estrés Percibido. Los modelos utilizados mostraron que las variables predictoras explican parte de la varianza de forma significativa (*Percepción general*  $R^2 = 0.222, F(4, 63) = 4.48, p = 0.003$ ; *Sentimiento de control*  $R^2 = 0.171, F(4, 63) = 3.25, p = 0.017$ ; *Ausencia de control*  $R^2 = 0.117, F(4, 63) = 3.38, p = 0.014$ ).



En los tres modelos de regresión múltiple se encontró que es el *Apoyo Emocional Laboral* quien tiene un peso significativo sobre los factores de Estrés Percibido (*Percepción general*  $\beta = -0.485$ ,  $t(63) = -3.121$ ,  $p = 0.003$ ; *Sentimiento de control*  $\beta = 0.709$ ,  $t(63) = 2.538$ ,  $p = 0.014$ ; *Ausencia de control*  $\beta = -0.766$ ,  $t(63) = -2.749$ ,  $p = 0.008$ ).

## DISCUSIÓN

El objetivo principal de este estudio era comprobar las diferencias en indicadores de aislamiento social entre trabajadores presenciales y trabajadores a distancia.

Tras el análisis de los resultados, en la muestra de este estudio no se han encontrado diferencias significativas entre trabajadores presenciales y trabajadores a distancia en los niveles de apoyo social, y tampoco en los niveles de estrés percibido. Es decir, la modalidad de trabajo no ha tenido ningún efecto sobre el apoyo social ni el estrés percibido de los participantes.

Estos resultados parecen contradecir las afirmaciones hechas en el Preámbulo de la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia y los resultados de investigaciones previas como la de Di Martino y Wirth (1990), que informaba de riesgos de aislamiento social en trabajadores a distancia. Una posible explicación para esta diferencia en los resultados es que los trabajadores semi-presenciales han podido desarrollar sus redes de apoyo durante el tiempo que realizan trabajo presencial, por lo que difícilmente estarían en una situación de aislamiento social. En relación a esto, Even (2020) encontró que los trabajadores que realizaban trabajo a distancia más de dos veces a la semana percibían un mayor aislamiento social.

Otra posible explicación para los resultados es que las empresas de los trabajadores a distancia estén realizando actividades de “Team building online” (o “Team building virtual”), actividades grupales destinadas a unir equipos de trabajadores que están físicamente lejos; una posibilidad que no se midió en este estudio y que podría estar mitigando el efecto de la modalidad de trabajo sobre el apoyo social. Por otra parte, sí se midió el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (ordenadores, webcams, micrófonos, etc) y se observó que la gran mayoría las utiliza todos los días. Esto sugiere que los trabajadores a distancia mantienen algún tipo de

contacto continuado con sus compañeros de trabajo y supervisores, lo cual podría estar favoreciendo la construcción de redes sociales en el trabajo. Even (2020) recomienda el uso de estas tecnologías para promover la comunicación “cara a cara” y prevenir el aislamiento social.

En cuanto a las diferencias entre géneros, tampoco se encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres en el nivel de apoyo social, ni tampoco en estrés percibido, por lo que no parece haber una relación.

Por otra parte, sí se encontraron diferencias significativas en el apoyo emocional extralaboral entre los trabajadores que tenían pareja y los que no. Según los resultados, los trabajadores con pareja recibían mucho más apoyo emocional de origen no laboral. Una posible explicación para estos resultados podría ser el propio instrumento que se utilizó para medir el apoyo social, ya que algunos ítems requerían tener pareja para poder contestar. No obstante, sigue siendo un resultado importante, ya que evidencia una falta de apoyo emocional que no pueden recibir los trabajadores sin pareja.

Por último, este estudio también refuerza la relación entre apoyo social y estrés percibido. Se ha observado en los resultados que cuando hay un mayor nivel de apoyo social (instrumental laboral y especialmente emocional laboral), es más probable que la percepción de los niveles de estrés disminuya. Por el contrario, cuando el apoyo social disminuye, los niveles de estrés percibido aumentan. La relación de estas variables es muy importante en el contexto laboral, pues el lugar de trabajo es un importante foco de tensiones y estrés en la vida adulta de los individuos. Investigaciones previas también han identificado el apoyo social como un poderoso mediador entre el estrés y el bienestar, y han vinculado la falta de apoyo social con un déficit en la satisfacción laboral (Gracia et al. 2002).

También se ha observado una correlación positiva entre el apoyo social y el sentimiento de control, lo que indica que el apoyo social favorece la resiliencia y la capacidad para gestionar el estrés. Estos datos además pueden relacionarse con el Modelo Sintetizador de Efectos Principales (Cohen et al., 2000) que indica que el aislamiento social reduce el sentimiento de control. Por otra parte, también se observa en los resultados que unas puntuaciones mayores en sentimiento de control están fuertemente asociadas a puntuaciones bajas de estrés percibido. Como bien explica Gracia et al. (2002), “el estrés percibido representa una síntesis de la acción conjunta de

los estresores y los recursos”. Por lo tanto, en conjunto ambas correlaciones podrían explicar que el estrés percibido disminuya cuando hay apoyo social.

#### Limitaciones y recomendaciones futuras

Es importante que en futuras investigaciones donde se quiera comprobar el efecto de la modalidad de trabajo sobre variables psicosociales se tenga en cuenta la posibilidad de que los trabajadores hayan participado en actividades de “Team building”, así como el uso que se le da a las tecnologías de la información y la comunicación (TICs).

También es importante que en futuras investigaciones sobre el apoyo social de trabajadores semi-presenciales se contabilice el tiempo de trabajo presencial y a distancia.

En este estudio han participado trabajadores de una gran variedad de profesiones (administrativos, ingenieros, militares, sanitarios, técnicos...). Sin embargo no se alcanzó un tamaño muestral suficiente para comparar las profesiones. En futuras investigaciones sería interesante comprobar si hay diferencias en el apoyo social dependiendo del área de trabajo (por ejemplo, administración frente a ingeniería).

Finalmente, aunque la escala de Apoyo Social de House y Wells (1978) ha resultado útil para el fin de este estudio, si se quiere profundizar más en el estudio del apoyo social se recomienda utilizar un instrumento de medición que permita distinguir más tipos de apoyo social y la calidad del apoyo social recibido.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aranda Beltrán, C., y Pando Moreno, M. (2013). Conceptualización del apoyo social y las redes de apoyo social. *Revista de investigación en psicología*, 16(1), 233-245.
- Cohen, S., Underwood, L. G., y Gottlieb, B. H. (2000). *Social support measurement and intervention: A guide for health and social scientists*. Oxford University Press.
- Cohen, S., Kamarck, T. y Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385-396.
- Di Martino, V., y Wirth, L. (1990). Telework: A new way of working and living. *Int'l Lab. Rev.*, 129, 529.
- Echarri, M. (15 de marzo de 2024). “Hay jefes con alma de capataces”: ¿qué queda del teletrabajo cuatro años después del encierro? *El País*.  
<https://elpais.com/icon/2024-03-15/hay-jefes-con-alma-de-capataces-que-queda-del-teletrabajo-cuatro-anos-despues-del-encierro.html>
- Even, A. (2020). The Evolution of Work: Best Practices for Avoiding Social and Organizational Isolation in Telework Employees. *SSRN Electronic Journal*.  
<https://doi.org/10.2139/ssrn.3543122>
- García, A. M. P. (1999). *Personalidad, afrontamiento y apoyo social*. UNED-FUE.
- Gené-Badía, J., Ruiz-Sánchez, M., Obiols-Masó, N., Oliveras Puig, L., y Lagarda Jiménez, E. (2016). Aislamiento social y soledad: ¿qué podemos hacer los equipos de atención primaria? *Atención Primaria*, 48(9), 604-609.  
<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2016.03.008>
- Gracia, E., Herrero, J., y Musitu, G. (2002). *Evaluación de recursos y estresores psicosociales en la comunidad*. Síntesis.
- House, J. S., y Wells, J. A. (1978). Occupational stress, social support, and health. En A. McLean, G. Black, y M. Colligan (Eds.), *Reducing occupational stress: Proceedings of a conference* (pp. 8-29). National Institute of Occupational Safety and Health.

- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1996). *NTP 439: El apoyo social*. [https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp\\_439.pdf](https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_439.pdf)
- Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, Pub. L. No. Ley 10/2021, BOE-A-2021-11472 82540 (2021). <https://www.boe.es/eli/es/l/2021/07/09/10>
- Lin, N. (1986). Conceptualizing Social Support. En N. Lin, A. Dean, y W. M. Ensel (Eds.), *Social Support, Life Events, and Depression* (pp. 17-30). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-450660-2.50008-2>
- Lubben, J., y Gironda, M. (2003). Centrality of social ties to the health and well-being of older adults. *Social work and health care in an aging world*, 319-350.
- Nicholson Jr., N. R. (2009). Social isolation in older adults: An evolutionary concept analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 65(6), 1342-1352. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2008.04959.x>
- Nicholson, N. R. (2012). A Review of Social Isolation: An Important but Underassessed Condition in Older Adults. *The Journal of Primary Prevention*, 33(2), 137-152. <https://doi.org/10.1007/s10935-012-0271-2>

## ANEXOS

### Anexo 1.

*Ejemplos de ítems de la escala de Apoyo Social (House y Wells, 1978)*

- *Factor “Apoyo Emocional Laboral”:*

<b>Ante un problema en el trabajo, ¿en qué grado puede confiar en las siguientes personas? *</b>				
	0. Nada	1. Poco	2. Algo	3. Mucho
Supervisor/jefe inmediato...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- *Factor “Apoyo Emocional Extralaboral”:*

<b>¿En qué grado están dispuestas las siguientes personas a escuchar sus problemas en el trabajo? *</b>				
	0. Nada	1. Poco	2. Algo	3. Mucho
Su pareja...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- *Factor “Apoyo Instrumental Laboral”:*

<b>¿En qué grado le resultan útiles las siguientes personas para hacer su trabajo? *</b>				
	0. Nada	1. Poco	2. Algo	3. Mucho
Supervisor/jefe inmediato...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Anexo 2.

*Ejemplos de ítems del Cuestionario de Estrés Percibido (Cohen et al., 1983)*

- *Factor “Ausencia de control” y “Sentimiento de control”, respectivamente:*

Durante el último mes, ¿con qué frecuencia... *					
	1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Bastante a menudo	5. Muy a menudo
¿Se ha encontrado con que no podía con todas las cosas que debiera?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Ha podido controlar su irritación día a día?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Anexo 3.

#### Cartel de difusión del cuestionario

## ¡NECESITAMOS TU AYUDA!



¡Hola! Soy un estudiante del Máster de Desarrollo y Gestión de RRHH de la Universidad de La Laguna. Estoy estudiando la relación entre los trabajadores y su contexto laboral, tanto si trabajan presencialmente como si realizan teletrabajo.

Agradeceríamos mucho su ayuda en esta investigación. Para ayudarnos solo tiene que responder un sencillo cuestionario que se puede hacer en 10 minutos. No hay respuestas correctas o incorrectas, solo nos interesa saber su percepción sobre distintos aspectos. Además sus datos serán completamente anónimos.

- Enlace: <https://forms.gle/DRgY6kpHpteX4MgD9>
- Duración estimada: 10 minutos

¡Muchas gracias por su ayuda!

También nos puede ayudar compartiendo el cuestionario entre sus compañeros y amigos que trabajen