

FACULTAD
DE CIENCIAS
JURÍDICAS



ZIENTZIA
JURIDIKOEN
FAKULTATEA

TRABAJO FIN DE GRADO / GRADU AMIERAKO LANA

**“LA INFLUENCIA DE LA COVID-19 EN LA SATISFACCIÓN DE LOS
TRABAJADORES”**

Jhenipher Karoline Da Rocha Silva

DIRECTOR / ZUZENDARIA

Raquel Chocarro Eguaras

Pamplona / Iruñea

20 de mayo de 2022

AGRADECIMIENTOS

Quisiera expresar mi agradecimiento a todas aquellas personas que han hecho posible la realización de este trabajo.

En especial, a mis padres, por la confianza, el apoyo y el amor depositados en mí durante todo este proceso y durante mi etapa universitaria. Por no dudar de mí y por enseñarme lo importante que es confiar en uno mismo.

A mis mejores amigas, Irene y Bea, por creer en mí, escucharme y por la paciencia que han tenido este último año. A mis compañeras de clase, por la motivación y el apoyo moral durante estos cuatro años, sobre todo en estos últimos meses.

A mi novio Gaizka, por no dudar de mí en ningún momento, por el apoyo continuo, la motivación, el consuelo y por animarme a seguir adelante.

A mi jefe y compañeros de trabajo, por hacer posible la conciliación de mis estudios con el trabajo, por la comprensión y los ánimos en las horas de trabajo.

Así mismo, mi más sincero agradecimiento a Raquel Chocarro Eguaras, tutora de este proyecto, por su ayuda incansable, por los consejos y dedicación durante el desarrollo de este, así como por transmitirme los conocimientos necesarios para finalizar con éxito el trabajo.

Por último, pero no menos importante, agradecer a la Universidad Pública de Navarra por darme la oportunidad de formar parte de la comunidad universitaria y de poder formarme en el ámbito de las ciencias jurídicas.

Como aplicación de la ley lingüística de la economía expresiva, a lo largo de esta investigación se utilizará el género gramatical masculino para referirse a colectivos mixtos. Sin discriminar a los demás géneros existentes.

RESUMEN

La pandemia del coronavirus que provocó una crisis sanitaria y una emergencia internacional a finales del año 2019 trajo consigo no sólo grandes pérdidas humanas, sino también consecuencias económicas, sociales y laborales en la población mundial. La finalidad de este trabajo de investigación es analizar cómo la COVID-19 ha influido en la satisfacción de los trabajadores. Para ello se estudiarán las variables que inciden en la satisfacción laboral y su conexión con la COVID-19. Se tienen escasas evidencias para determinar que la COVID-19 ha influido directamente en la satisfacción de los trabajadores. Sin embargo, los resultados sí ponen de evidencia que existe una relación significativa entre las distintas variables y la satisfacción general de los trabajadores.

Palabras clave

COVID-19, pandemia, satisfacción laboral, teletrabajo, encuesta de satisfacción.

ABSTRACT

The coronavirus pandemic which caused a health crisis and an international emergency at the end of 2019 brought with it not only huge human losses, but it also brought economic, social, and work consequences on the world's population. The purpose of this research paper is to analyze how COVID-19 has influenced employees' satisfaction. For this purpose, the variables that affect job satisfaction and their connection with COVID-19 will be studied. There is little evidence to determine that COVID-19 has directly influenced employee satisfaction. However, the results demonstrate that there is a significant relationship between the different variables and overall worker satisfaction.

Key words

COVID-19, pandemic, job satisfaction, teleworking, satisfaction survey.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	7
II.	MARCO TEÓRICO	9
1.	Satisfacción laboral y factores que la determinan	9
1.1.	<i>Satisfacción laboral</i>	9
1.2.	<i>Factores que influyen en la satisfacción laboral</i>	15
2.	Influencia de la COVID-19 en la satisfacción laboral	17
2.1.	<i>Pandemias y epidemias</i>	17
2.2.	<i>Cuarentena, aislamiento, distanciamiento social y confinamiento</i>	18
2.3.	<i>Efectos psicológicos de la cuarentena</i>	19
2.4.	<i>El trabajo en tiempos de confinamiento</i>	21
III.	MATERIAL Y METODOLOGÍA	24
1.	Búsqueda de información	24
2.	Tipo de investigación	25
2.1.	<i>Cuestionario de satisfacción laboral</i>	26
2.2.	<i>Definición de las variables</i>	27
2.3.	<i>Procesamiento y análisis de datos</i>	28
IV.	RESULTADOS	29
1.	Análisis de los datos descriptivos de la muestra	29
2.	Análisis de la satisfacción antes y después de la COVID-19	31
3.	Análisis del teletrabajo	36
4.	Análisis de correlaciones	39
V.	CONCLUSIONES	40
VI.	TABLAS Y FIGURAS	44
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
VIII.	ANEXOS	54

ÍNDICE DE FIGURAS, GRÁFICOS Y TABLAS

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Pirámide de Maslow	11
Figura 2. Psychological intervention System for MERS victims	44

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Ocupados por frecuencia con la que trabajan en su domicilio particular	22
Gráfico 2. Satisfacción con la experiencia con el teletrabajo	23
Gráfico 3. Frecuencia del teletrabajo antes de la pandemia (en porcentajes)	36
Gráfico 4. Frecuencia del teletrabajo después de la pandemia (en porcentajes)	37
Gráfico 5. Teletrabajo como consecuencia de la pandemia (en porcentajes)	38

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Definición de las variables	28
Tabla 2. Características sociolaborales de los encuestados	29
Tabla 3. Prueba T de muestras emparejadas: Identificación con la Organización	32
Tabla 4. Prueba T de muestras emparejadas: Condiciones de trabajo	32
Tabla 5. Prueba T de muestras emparejadas: Seguridad en el trabajo	33
Tabla 6. Prueba T de muestras emparejadas: Clima laboral	34
Tabla 7. Prueba T de muestras emparejadas: Satisfacción General	35
Tabla 8. Frecuencia del teletrabajo antes de la pandemia	36
Tabla 9. Frecuencia del teletrabajo después de la pandemia	37
Tabla 10. Teletrabajo como consecuencia de la pandemia	38
Tabla 11. Correlación entre las medias de las distintas variables con la variable Satisfacción general (antes y después de la COVID-19)	39
Tabla 12. Psychological impact associated with quarantine among SARS study respondents	45
Tabla 13. Frecuencia con la que los encuestados han experimentado los sentimientos durante la pandemia	45
Tabla 14. Frecuencia con la que los encuestados han experimentado los sentimientos desde el principio de la pandemia hasta ahora	46
Tabla 15. Empresas que han implementado el teletrabajo debido a la COVID-19	46

I. INTRODUCCIÓN

A finales del año 2019, la Comisión Municipal de Salud de Wuhan emitía y notificaba de una inexplicable acumulación de casos de neumonía que posteriormente se determinaría que estarían causadas por un nuevo coronavirus. Inicialmente, el brote epidémico del virus no tuvo una gran importancia, ya que no provocaba fallecimientos y únicamente estaba registrado en China. Sin embargo, según el seguimiento oficial llevado a cabo por la Organización Mundial de la Salud (en adelante, OMS), el 13 de enero de 2020 se confirmó oficialmente el primer caso de COVID-19 registrado fuera de China, que causaría un gran revuelo mundial. Semanas después, se produce el ingreso de forma aislada de cinco personas en el Hospital Virgen de Guadalupe de La Gomera y tras realizarles los análisis correspondientes, se detecta el primer caso de coronavirus en España. Un informe de la OMS a día 30 de enero de 2020, señala de la existencia de casos aislados en un total de 19 países y califica el riesgo mundial como muy alto. El día 13 de febrero de 2020, España registra la primera muerte por COVID-19. Esto supone un hito en la historia de España en lo que se refiere a la pandemia, ya que el 14 de marzo Pedro Sánchez, presidente de España, anuncia la aprobación del estado de alarma para intentar frenar la expansión del virus, lo que desencadenó en un confinamiento que duraría tres meses.

La emergencia sanitaria que supuso el coronavirus provocó un antes y un después en la vida de las personas: cambios sociales, económicos, culturales y, sobre todo, sanitarios. Las medidas impuestas por los gobiernos del mundo para frenar la pandemia comenzaron por medidas básicas y sencillas para evitar el contagio: lavado de manos, evitar tocarse la cara, cubrirse la nariz y la boca al estornudar o toser, etc. y fueron aumentando conforme el número de contagios subía y la situación iba tomando una mayor magnitud por el carácter altamente contagioso de la enfermedad.

La pandemia ha entrado de forma brusca e inesperada en la sociedad, obligando a todo el mundo a cambiar su forma de vivir, teniendo que adaptarse, en primer lugar, al confinamiento y después a las medidas sanitarias. Ante esta situación, la salud mental de la población se ha visto mermada por los constantes cambios, no solo de la normativa relacionada con el coronavirus sino también por los cambios sociales y laborales.

La nueva normalidad, concepto que hace referencia al lento y escalonado regreso a las actividades sociales y económicas tras la pandemia de COVID-19, ha afectado a la salud laboral y mental de las personas que se han visto afectadas por la situación crítica actual. El desconocimiento, la incertidumbre y la inseguridad por aspectos sociales y económicos derivan en un desgaste físico y emocional, que afecta de manera negativa a los círculos sociales y a los procesos motivacionales y emocionales en el ámbito laboral.

Además, la pandemia provocó un cataclismo en el mundo laboral, generando y poniendo al descubierto debates sobre ciertas características de este, entre los cuáles se destacan el horario, jornada laboral y el lugar de trabajo, ya que debido a la cuarentena muchos españoles vieron como sus condiciones de trabajo habituales eran sustituidas por trabajar en casa, compaginar horarios, entre otras condiciones que se vieron alteradas. Este cambio en las condiciones laborales podría afectar directamente a la satisfacción de los trabajadores durante la COVID-19.

Es por eso por lo que la investigación se centrará en analizar los aspectos que han podido repercutir en la motivación y satisfacción de los trabajadores durante la COVID-19; se tratará de analizar de qué manera la satisfacción laboral ha cambiado antes y después de la pandemia y cómo están relacionadas entre sí las distintas variables que componen la satisfacción laboral.

Para esta investigación se utilizará un enfoque descriptivo cuantitativo, de corte transversal, a través de una encuesta de satisfacción a distintas personas, con el fin de valorar cómo ha cambiado su satisfacción laboral antes y después de la pandemia.

El trabajo comenzará explicando los aspectos clave relacionados con la motivación, satisfacción e importancia de los factores psicosociales del trabajo en un entorno relacionado con una crisis pandémica. Se recogerán datos, información y literatura relevante y actual acerca de los temas a tratar, principalmente aquellos relacionados con la COVID-19. Finalmente, se analizarán los datos obtenidos en las encuestas con el fin de demostrar lo aquí planteado.

II. MARCO TEÓRICO

El principal objetivo de este trabajo de investigación radica en identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y los factores que intervienen en ella.

Se estudiarán aquellos aspectos que influyen en la satisfacción de los trabajadores, así como la pandemia de la COVID-19 y cómo ésta ha afectado a la satisfacción de los trabajadores, tanto *a priori* como *a posteriori*. Para realizar un análisis asentado sobre las bases teóricas, se considera la importancia de definir ciertos conceptos que irán apareciendo a lo largo de la investigación.

1. Satisfacción laboral y factores que la determinan

1.1. Satisfacción laboral

Para definir con más exactitud el término satisfacción laboral, se debe entender por satisfacción a aquel “sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad” (Oxford University Press, s.f., definición 2). Es decir, se refiere al resultado de haber logrado cubrir un deseo o necesidad del individuo. Además, como señala Westbrook (1980) la satisfacción no es únicamente un fenómeno cognitivo, sino que también comprende elementos de afecto o sentimientos, de forma en la que los sujetos se sienten subjetivamente bien en relación con la satisfacción y mal en relación con la insatisfacción.

La satisfacción es objeto de estudio de la tercera fuerza de la Psicología¹: la Psicología Humanista, entendida como el “acercamiento al hombre y a la experiencia humana en su globalidad” (Fourcade, 1982, como se citó en Henao, 2012) impulsada por el psicólogo Abraham Maslow en el siglo XX. Una de las teorías más características de esta rama de la Psicología es la Pirámide de Maslow o la jerarquía de las necesidades humanas ideada por Abraham Maslow en 1943 en su «Teoría de la Motivación Humana».

¹ Las otras dos fuerzas son: Psicoanálisis y Conductismo.

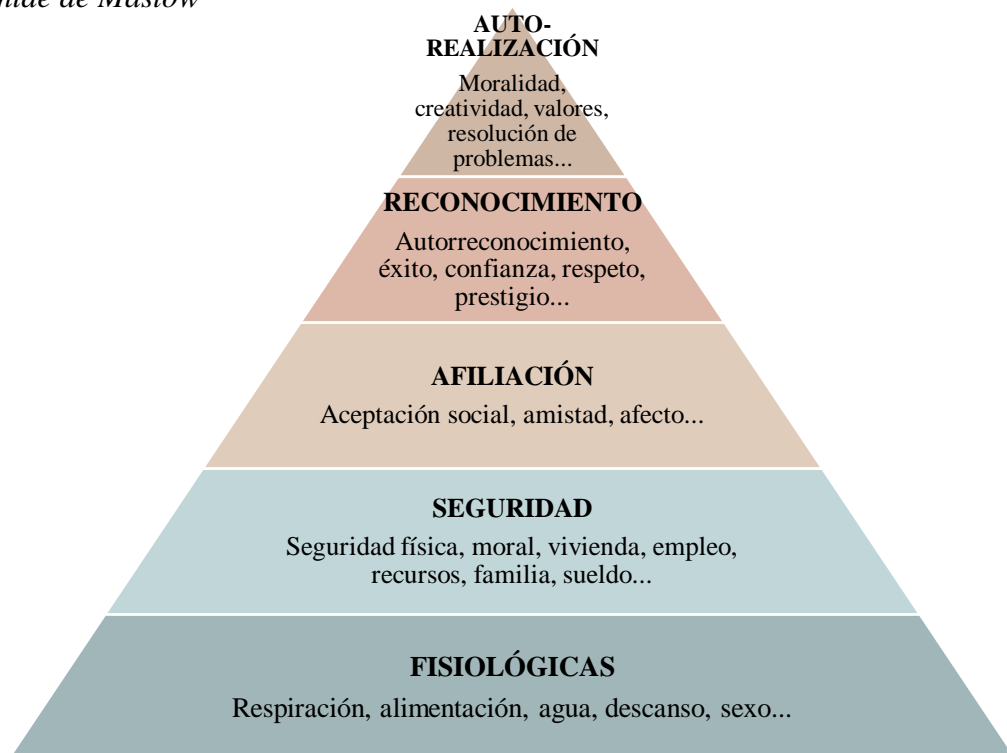
Para Maslow la motivación humana se basa en la voluntad de satisfacer sus necesidades. Maslow divide estas necesidades en una jerarquía ascendente compuesta por cinco niveles: necesidades fisiológicas o básicas, de seguridad, de afiliación, de estima y de autorrealización. Además, también divide estas necesidades en deficitarias y de desarrollo del ser, teniendo en cuenta que las primeras son aquellas que se refieren a una carencia mientras que las de desarrollo del ser se refieren al quehacer del individuo (Koltko, 2006).

Sin ser exhaustiva, la jerarquía de las necesidades de Maslow sería la siguiente (resumido de Camacho Castellanos; 2016; Quintero Angarita, s.f. y Simons *et al.*, 1987).

- **Necesidades fisiológicas:** son las necesidades básicamente biológicas, aquellas que permiten la subsistencia del ser humano y la satisfacción de los instintos requeridos para la procreación. Son las más fuertes, ya que, si una persona se ve privada de todas ellas, serían las primeras que buscarían para alcanzar la satisfacción. Son las referidas al oxígeno, alimentos, agua, sexo...
- **Necesidades de seguridad:** en este nivel aparecen las que representan una protección, seguridad y estabilidad para el individuo. Son aquellas que aparecen en períodos de emergencia o de desorganización en la estructura social. A modo de ejemplo podemos mencionar la seguridad física, de empleo, de ingresos, recursos, salud...
- **Necesidades de afiliación:** en este escalón de la pirámide aparecen aquellas necesidades relativas a la necesidad de amor, afecto y pertenencia. Tienen un alto contenido emocional como el deseo de casarse, de formar una familia, pertenecer a un determinado grupo... Maslow afirma que los individuos buscan superar el sentimiento de soledad.
- **Necesidades de reconocimiento:** están relacionadas con la autoestima del individuo, en este nivel se busca un reconocimiento tanto personal como grupal; es decir, se basan en lograr un reconocimiento de aquellos con los que interactúan social, laboral y familiarmente. Ejemplos de ello son conseguir un estatus, un logro o una determinada reputación.

- **Necesidades de auto-realización:** en la cúspide de la pirámide nos encontramos con aquellas necesidades que Maslow considera que una persona tiene de ser y hacer aquello para lo que nació para hacer. Están relacionadas con la moralidad, los valores y la capacidad de solucionar problemas.

Figura 1
Pirámide de Maslow



Fuente. Adaptado de Una teoría sobre la motivación humana. Abraham Maslow (1943).

Las necesidades situadas en la base de la pirámide son aquellas necesidades que son vitales para el ser humano y conforme se va ascendiendo por la pirámide se sitúan las necesidades que permiten el desarrollo intelectual de la persona. Para Maslow, si no se cubren las necesidades inferiores no se pueden cubrir las superiores.

En la actualidad, la satisfacción laboral, toma un gran protagonismo y han sido muchos los estudios que han determinado la necesidad de favorecer un buen ambiente de trabajo para lograr de una manera más eficaz y eficiente los objetivos de las empresas.

El interés por el estudio de la satisfacción laboral es uno de los principales pilares de la Psicología de las Organizaciones, la cual pretende explicar el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones. No existe una única definición para el término satisfacción laboral, es por ello por lo que se pueden encontrar infinitas definiciones para referirse a este aspecto que es imprescindible para entender el comportamiento organizacional.

Por lo tanto, la satisfacción laboral se puede definir como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona” (Locke, 1976) y también como la “orientación afectiva positiva hacia el empleo” (Mueller y McCloskey, 1990). Sin embargo, Muchinsky en el 1993 amplía esta última definición añadiendo que la satisfacción laboral puede tener, además, un carácter emocional del individuo hacia el trabajo.

Así se puede observar que los anteriores autores coinciden en que la satisfacción laboral es el conjunto de respuestas de carácter afectivo que tiene una persona sobre su trabajo.

Sin embargo, la definición que ha sido más aceptada por la literatura y por la Psicología de las Organizaciones ha sido la propuesta por Locke (1976). Para Locke, la satisfacción laboral es “un estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto” (Locke, 1976). De esta forma, la satisfacción laboral, de manera general, es la actitud que tiene el ser humano frente al trabajo, teniendo en cuenta factores como: las actividades propias que se desarrollan y para lo cual fue contratado, la interacción con los compañeros y directivos, el cumplimiento de las normas internas y estándares de desempeño de la organización, condiciones familiares, deseos; entre muchos otros elementos que intervienen en el momento en el que el trabajador evalúe su satisfacción laboral (Aguilar *et al.*, 2010).

La importancia de estudiar la satisfacción en el trabajo está asociada al desarrollo y dignidad de los trabajadores, ya que se trata de un componente de la calidad de vida, y porque un trabajador satisfecho tiende a presentar un comportamiento más pro-organizacional que uno menos satisfecho (Kalleberg, 1977). Han sido muchas las teorías

que han tratado de explicar la satisfacción laboral y ha sido estudiada conjuntamente con la motivación (Bonillo y Nieto, 2002).

Las teorías del contenido se centran en estudiar todo aquello que pueden potenciar la motivación de las personas, es decir en aquellos elementos y aspectos que sirven de estímulo para las personas (Peiró, 2021). Dentro de estos teóricos encontramos a Maslow con su teoría de la jerarquía de necesidades. Como ya se ha explicado en que consiste esta teoría, en este punto es necesario entender el enfoque laboral de la teoría: existe satisfacción laboral cuando se han cubierto las necesidades relacionadas con el trabajo y su entorno (Bonillo y Nieto, 2002).

Como ya se ha explicado, una necesidad superior no se puede cubrir si no se ha cubierto una inferior, por lo que las organizaciones que quieran aumentar la satisfacción de sus trabajadores deben centrarse primero en satisfacer las necesidades básicas de los mismos antes de abordar las necesidades superiores. Aunque esta teoría es conocida por lo largo y ancho del mundo, cada vez es menos popular ya que son muchos los científicos que dicen que a esta teoría le falta una evidencia empírica (Wahba y Bridwell, 1976).

La Pirámide de las necesidades de Maslow no es la única teoría que se creó para explicar la satisfacción laboral. Dentro de las teorías del contenido también destaca la «Teoría X e Y de McGregor» (1960), usada para describir las actitudes de los gerentes y la de los trabajadores de la organización. Por lo que a esta investigación respecta, se tratará la relativa al modelo de los empleados. Por un lado, la «Teoría X» hace referencia a aquellos trabajadores que evitarán el trabajo siempre que exista esa posibilidad, son aquellas personas que evitan responsabilidades, a las que el trabajo no les produce motivación y que, por lo general, no les gusta su trabajo (Stoner *et al.*, 1996). Por otro lado, la «Teoría Y» es más positiva, describe a un trabajador con un mayor nivel de motivación, aquellos que quieren alcanzar puestos de responsabilidad y que, por lo general, les gusta su trabajo (Diéguez, 2018). Para McGregor, la Teoría Y es la que debe guiar la práctica general de la Organización y que de esta forma se maximizará la motivación de los trabajadores (Robbins y Coulter, 2010).

Los teóricos del proceso, por su parte, se centraban en que la satisfacción podía ser investigada a través del estudio de diferentes patrones de comportamiento de los

individuos tales como el refuerzo, las expectativas, los valores, los resultados, los objetivos...

Dentro de estas teorías encontramos la «Teoría de las Expectativas» (1964), en ella Victor Vroom establece que el comportamiento de las personas depende de la intensidad con la que desean alcanzar un determinado objetivo y de la creencia que tienen sobre la posibilidad de poder alcanzarlo (Díez de Castro *et al.*, 2001). Vroom establece que, para tomar una decisión, existen tres variables:

- **Expectativa A:** expectativa del esfuerzo-desempeño, es la expectativa que tenemos las personas en cuanto al grado de dificultad que entraña el buen desempeño y el grado de confianza en su propia habilidad para llevar a cabo la actividad con éxito.
- **Expectativa B:** expectativa del desempeño-resultado, el grado de confianza que tiene una persona en que, si desarrolla de forma exitosa una actividad, será recompensado de forma proporcional.
- **Valencia:** el valor que una persona le da a las recompensas que espera. (Stoner *et al.*, 1996).

Por lo tanto, para Vroom las personas se encuentran motivadas cuando encuentran la combinación perfecta entre lo que creen que es importante y la recompensa que obtendrán según sus esfuerzos, y su comportamiento variará en función de los resultados esperados. Por lo que aplicando esto al ámbito laboral, un trabajador realizará un mayor o menor esfuerzo según las recompensas que puede recibir por ese esfuerzo.

Dentro de los teóricos del proceso también se puede destacar a John Stacey Adams, quién desarrolló la «Teoría de la Equidad» (1963), en ella Adams explica la importancia de las ideas de cada persona en cuanto a la equidad o lo justas que son las recompensas y castigos que recibe por el desempeño de sus funciones y satisfacción. Según este autor, las personas se sienten motivadas cuando experimentan satisfacción por lo que reciben por el esfuerzo realizado y la proporción que existe entre ese esfuerzo y la tarea realizada (Stoner *et al.*, 1996).

Para Adams, los trabajadores comparan los resultados que obtienen de su trabajo con lo que contribuyen en él, y a su vez se comparan con otros trabajadores, éstos son los que Robbins y Coulter (2010) consideran el ‘referente’, aquellas personas, empleados, sistemas...con los que se compara el individuo. Así pues, esta teoría está ligada a la justicia con la que los trabajadores perciben sus recompensas y si tienen una buena percepción de la justicia, éstos tienden a tener una opinión positiva de la organización y de sus superiores; de lo contrario su opinión será negativa (Robbins y Coulter, 2010).

Así pues, no se puede hablar de satisfacción en términos objetivos, ya que como se puede observar y extraer de las definiciones aportadas, ésta dependerá de la situación, sentimientos, necesidades, entre otros...y por lo tanto puede verse variada en función de lo que desea cada individuo.

Además, la literatura existente sobre la motivación y la satisfacción laboral es extensa. La finalidad de la exposición de estas distintas teorías es, principalmente, que sirva de base para la mejor comprensión del análisis del tema tratado en esta investigación, sin olvidar que las teorías que aquí se plasman no son excluyentes ni son las únicas que existen, sino que son las que destacan en el estudio de las actitudes, comportamientos de los trabajadores y satisfacción que estos sienten con respecto de la Organización.

1.2. Factores que influyen en la satisfacción laboral

Frederick Herzberg, desarrolló la llamada «Teoría del Factor Dual» que explica que la motivación se genera por la búsqueda de una satisfacción óptima de ciertas necesidades, como la satisfacción laboral. Se llama Teoría del Factor Dual porque se centra en dos factores: motivación e higiene. Los primeros son aquellos que se relacionan con la motivación, ayudan a aumentar la satisfacción en el trabajo y los segundos los relacionan con el contexto del trabajo, y si estos faltan producen insatisfacción en el trabajador. En este caso, si se quiere aumentar la satisfacción en el trabajo, hay que prestar atención a los factores motivacionales (Díez y Redondo, 1996).

Para Noriega y Pimentel (2019), los dos factores de la teoría de Herzberg se podrían calificar de la siguiente manera:

Factores higiénicos o extrínsecos:

- Condiciones de trabajo: aquello relacionado con el ambiente físico del trabajo, dentro de esta categoría se podría encontrar la carga laboral, apariencia del lugar de trabajo, los recursos disponibles para la realización de las tareas...
- Política administrativa de la empresa: estructura organizacional, cultura, valores y políticas de la empresa y cómo estas influyen en la compañía.
- Supervisión: habilidad de los líderes para dirigir, delegar, supervisar, enseñar y mantener al equipo unido para la consecución de los objetivos y metas de la empresa.
- Relaciones interpersonales: la manera en que las interacciones tienen lugar en la empresa, tanto de forma horizontal como vertical, relaciones afectivas, amistosas, honestas...
- Estatus: tiene que ver con la forma en la que una persona ve su trabajo y como los demás lo ven, es lo que diferencia a un trabajador de otro.
- Seguridad en el trabajo: lo que se refiere a la estabilidad laboral del trabajador dentro de la organización.
- Salario: la recompensa directa, indirecta o los beneficios que el trabajador recibe a cambio de su trabajo.

Factores motivacionales o intrínsecos

- Realización personal: aquellas situaciones en las que el trabajador pueda sentir que tiene éxito o fracasa al realizar una tarea, resolver problemas o ver los resultados de su esfuerzo.
- Reconocimiento: cualquier acto de reconocimiento, elogio o crítica de los líderes, subordinados o compañeros.
- Responsabilidad: se refiere a la autonomía que tiene el empleado sobre su trabajo o por el de otros.
- Ascenso: implica la posibilidad que tiene una persona en ascender jerárquicamente o promocionarse.
- Crecimiento: desarrollo personal y profesional dentro de la organización.

Para esta investigación se utilizará de base dicha teoría, ya que estudia el comportamiento de las personas en el trabajo a través de dos aspectos independientes del trabajo: los factores intrínsecos y extrínsecos. Además, esta teoría no se centra únicamente en la forma de actuar de las personas sino también en cómo los aspectos del trabajo pueden influir en este comportamiento.

2. Influencia de la COVID-19 en la satisfacción laboral

2.1. Pandemias y epidemias

En la historia de la humanidad han sido muchas las epidemias y pandemias que han azotado la raza humana y el desarrollo de la sociedad. A medida que la sociedad se iba organizando y uniéndose en la convivencia, las infecciones por bacterias o virus iban tomando protagonismo y fue entonces cuando comenzaron a documentarse las primeras pandemias. Por eso, es importante hacer una diferenciación entre el término epidemia y pandemia.

El término epidemia hace referencia a la “enfermedad que aparece en una comunidad, en una zona o en un país durante un período de tiempo determinado y que afecta simultáneamente o de forma sucesiva pero ininterrumpida a un gran número de personas” (Real Academia Nacional de Medicina de España, s.f. definición 1).

Para situarnos en el marco actual, pandemia se refiere a una “enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región” (Real Academia Española, s.f. definición 1) y la OMS añade que para que pueda aparecer una pandemia es necesario que “aparezca un nuevo virus o una nueva mutación de uno ya existente, que no haya circulado anteriormente y que la población no sea inmune a él” y que “el virus tenga la capacidad de transmitirse de persona a persona de forma eficaz, provocando un rápido contagio entre la población.” (Ávila de Tomás, 2020).

Es decir, la principal diferencia que existe entre pandemia y epidemia es la dimensión geográfica y el número de contagios, siendo mayor en cualquier caso la pandemia. “La principal diferencia entre una pandemia y una epidemia es la escala

geográfica. Los epidemiólogos usan el término epidemia para referirse a cualquier enfermedad que se propaga en la población de forma activa y, frecuentemente, escapando al control normal y deseable por las autoridades sanitarias.” (González, 2020).

El día 11 de marzo de 2020, el director general de la OMS, el doctor Tedros Adhanom Ghebreyesus en una rueda de prensa, calificó a la enfermedad por COVID-19 como pandemia. Así pues, nos englobamos en una situación actual en la que la epidemia de COVID-19 se ha extendido a varios países del mundo y que afecta a un gran número de personas, y por lo tanto ya no se habla de epidemia sino de pandemia; término que usaremos a lo largo del trabajo para hacer referencia a la enfermedad de la COVID-19.

2.2. Cuarentena, aislamiento, distanciamiento social y confinamiento

La pandemia es una emergencia mundial, que supone un impacto en la salud de la población (física y psicológica), el hecho de que no exista una cura para esta enfermedad supone un reto para los gobiernos y los profesionales de la salud. Las medidas más efectivas que se usaron para reducir el número de contagios fueron la cuarentena, el aislamiento y el distanciamiento social.

El término cuarentena hace referencia a la restricción de personas que se presume que han estado expuestas a una enfermedad contagiosa pero que no están enfermas, bien porque no se han infectado o porque están en período de incubación² (Cetron y Landwirth, 2005). Durante el período de cuarentena, las personas deben permanecer en aislamiento hasta que pase el período de incubación de la enfermedad y durante ese tiempo deben estar monitorizadas para detectar la aparición de cualquier síntoma (Wilder Smith y Freedman, 2020).

El aislamiento, por su parte, indica la separación de personas enfermas con enfermedades contagiosas, puede darse a nivel individual, de grupo o de comunidad

² Puede aplicarse el término cuarentena a nivel individual, de grupo o de comunidad, y por lo general, implica la restricción al hogar o un establecimiento determinado. La cuarentena puede ser voluntaria u obligatoria (Cetron y Landwirth, 2005).

Cetron y Landwirth, 2005), con la finalidad de proteger a las personas que no están infectadas³ (Wilder Smith y Freedman, 2020).

El término distanciamiento social denota la reducción de interacción entre las personas de una comunidad en la que los individuos pueden estar infectados, pero que todavía no han sido identificados⁴ (Wilder Smith y Freedman, 2020).

Por otra parte, el término confinamiento se aplica a nivel comunitario cuando ni la cuarentena, el distanciamiento social ni el aislamiento han sido suficientes para contener el contagio de la enfermedad (Cetron y Landwirth, 2005).

En definitiva, todos los conceptos mencionados, indican medidas para evitar la transmisión del virus y la propagación de una enfermedad contagiosa, como puede ser en este caso la pandemia por el nuevo coronavirus. Ahora bien, el término aislamiento se usa para designar a la separación de personas que ya están infectadas y la cuarentena se usa como medida ante la sospecha de que pueda haber una infección. Por otro lado, el distanciamiento social implica mantener una separación más bien física entre los individuos mientras que el confinamiento es una intervención de normas sociales que implica que el individuo permanezca resguardado el máximo tiempo posible.

2.3. Efectos psicológicos de la cuarentena

El brote de la enfermedad por coronavirus hizo que muchos países tuviesen que implantar medidas *ipso facto* para frenar la expansión del virus. Una de las medidas que tomó mayor importancia fue la cuarentena. Sin embargo, estas medidas pueden producir un impacto psicológico latente en la población.

³ El aislamiento de los pacientes es particularmente efectivo para interrumpir la transmisión, siendo posible una detección temprana antes de que el virus se extienda (Wilder Smith y Freedman, 2020).

⁴ El distanciamiento social es útil en entornos donde se cree que se ha producido un contagio comunitario, pero donde los vínculos entre los casos no están claros, y donde las restricciones impuestas a las personas que se sabe que han estado expuestas se consideran insuficientes para evitar una mayor transmisión. (Wilder Smith y Freedman, 2020).

Un estudio realizado en Corea⁵ a personas que habían sido puestas en cuarentena por primera vez informa que al menos un 19% de los encuestados mostraban síntomas de un trastorno emocional como la depresión. (Figura 2)

Esto mismo se puede observar en otro estudio realizado en Toronto⁶, durante la cuarentena de 2004 por SARS, en la que 31,2% de los encuestados mostraban síntomas de depresión y un 28,9% síntomas de estrés postraumático tras haber estado en cuarentena. Este estudio refleja, entre otros; sentimientos de aburrimiento, aislamiento y frustración entre la mayoría de encuestados; sin olvidarse de los temores que sienten los mismos de ser infectados e infectar a otros. (Tabla 12)

Otro estudio en una imprenta en Beijing⁷ en la cual sus trabajadores estaban en aislamiento masivo mostró que 49 de los 187 encuestados compartían síntomas de trastornos psicológicos generales.

Para demostrar el marco psicológico de la pandemia en España, el Centro de Investigaciones Sociológicas (en adelante, CIS) hizo un estudio⁸ en el que se investigaba la salud mental de los españoles durante la pandemia de la COVID-19. En este estudio se puede observar cómo existe un porcentaje alto de personas que se han sentido deprimidas, nerviosas y/o ansiosas. (Tabla 13)

Aunque es mayor el porcentaje (42,7%) de las personas que casi ninguna vez se han sentido tristes o deprimidos, existe un porcentaje considerable de aquellos que lo han sentido algunas veces (37,3%). (Tabla 14)

Por lo tanto, queda de manifiesto que la cuarentena, aunque esencial supone un impacto psicológico en la población. Sin embargo, no se quiere decir que no se deba usar esta medida para evitar la propagación de un virus que avanza a pasos agigantados, sino

⁵ System effectiveness of detection, brief intervention and refer to treatment for the people with post-traumatic emotional distress by MERS: a case report of community-based proactive intervention in South Korea. (Yoon, M.K. *et al.*, 2016)

⁶ SARS Control and Psychological Effects of Quarantine, Toronto, Canada. (Hawryluck, L. *et al.*, 2004)

⁷ Predictive factors of psychological disorder development during recovery following SARS outbreak. (Mihashi, M. *et al.*, 2009).

⁸ Encuesta sobre la salud mental de los/as españoles/as durante la pandemia de la COVID-19. Estudio nº 3312. CIS (2021).

que el hecho de privar a la población de ciertas libertades, como puede ser el contacto físico, puede derivar en problemas psicológicos sustanciales y duraderos.

Como señala la Guía de Consejo Psicológico elaborada por Madrid Salud, es importante puntualizar que cuando se habla del impacto psicológico de un evento estresante, no puede ser tratado desde términos generales, ya que las situaciones traumáticas no son homogéneas y las respuestas personales no son iguales para todas las personas.

Es por todo lo mencionado anteriormente, de vital importancia tener en cuenta los efectos psicológicos que ha desencadenado, no sólo la cuarentena sino la enfermedad de SARS-CoV-2, para un mejor y más amplio análisis de cómo la pandemia ha afectado a la satisfacción laboral.

2.4. El trabajo en tiempos de confinamiento

Lejos de la repetición, sino con la intención de enfatizarlo, la puesta en marcha de medidas urgentes de prevención para contener al virus SARS-CoV-2, como el confinamiento, hizo que se acelerase el teletrabajo en España.

El término teletrabajo aparece regulado en el artículo 2 de la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, en el cual se establece que se entenderá por teletrabajo “aquel trabajo a distancia que se lleva a cabo mediante el uso exclusivo o prevalente de medios y sistemas informáticos, telemáticos y de telecomunicación”. A nivel internacional, no existe ninguna norma estadística⁹, el término puede adquirir ciertas variaciones, de esta forma la Organización Internacional del Trabajo (en adelante, OIT) define el teletrabajo como aquel “trabajo a distancia que engloba a los trabajadores que utilizan tecnologías de la comunicación o teléfonos fijos para desempeñar el trabajo remotamente”.

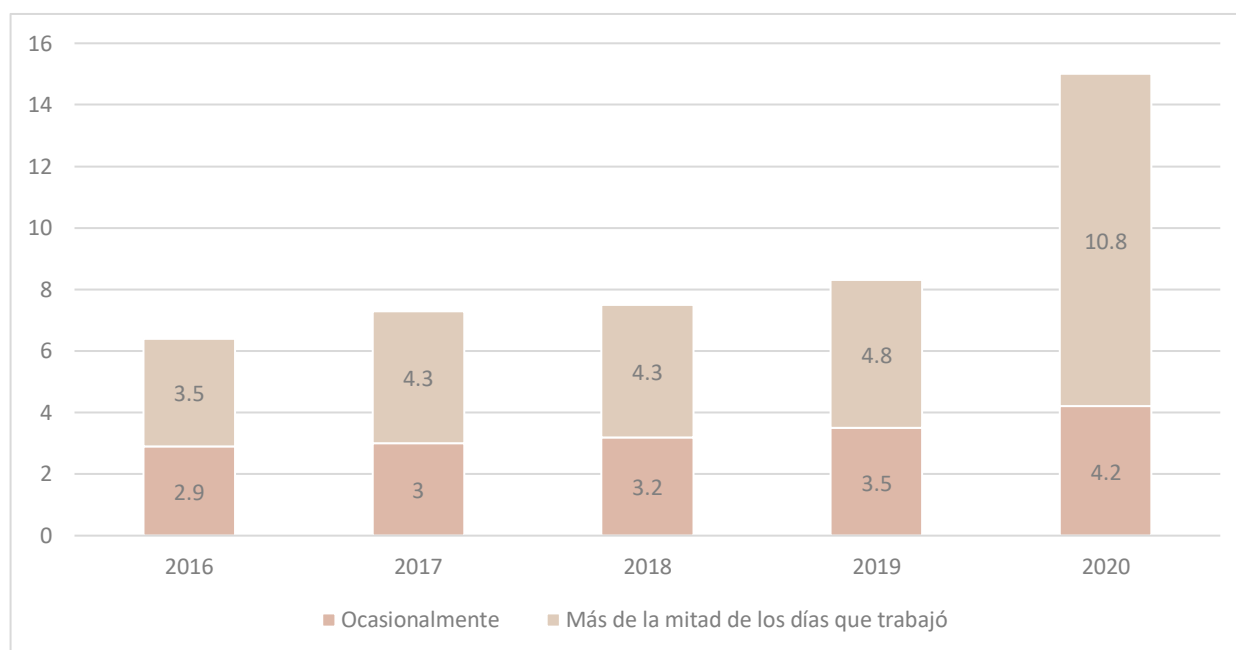
La pandemia ha marcado un antes y un después en el teletrabajo, generando un aumento fortísimo del teletrabajo en España. Según la Encuesta de Población Activa (en

⁹ “Los países han utilizado definiciones operativas ligeramente distintas, que normalmente se basan en dos componentes diferentes: el trabajo se realiza plena o parcialmente en una ubicación alternativa distinta del lugar de trabajo predeterminado y la utilización de dispositivos electrónicos personales, como una computadora, una tableta o un teléfono (móvil o fijo) para desempeñar el trabajo”. (OIT, 2020)

adelante, EPA), en 2019 un 4,8% de la población española trabajaba normalmente desde casa y en el año 2020 este porcentaje alcanzó casi un 11%, esto multiplica por dos el número de teletrabajadores de un año a otro; por lo que estudiar en profundidad el teletrabajo antes y después de la pandemia será otro de los indicadores para entender de forma más razonada como ha influido el coronavirus en la satisfacción de estos.

Gráfico 1

Ocupados por frecuencia con la que trabajan en su domicilio particular



Fuente. Elaboración propia. Adaptado de Ocupados por frecuencia con la que trabajan en su domicilio particular, sexo y comunidad autónoma. Porcentajes respecto del total de cada comunidad autónoma. EPA. INE. (2022)

Se puede observar que, sin ninguna duda, según los datos del Instituto Nacional de Estadística (en adelante, INE), desde el año 2016 hasta el 2019 el teletrabajo se ha mantenido estable en España, sin embargo, con la llegada del coronavirus las cifras de aquellos que trabajaban más de la mitad de los días desde casa crecen de forma disparada.

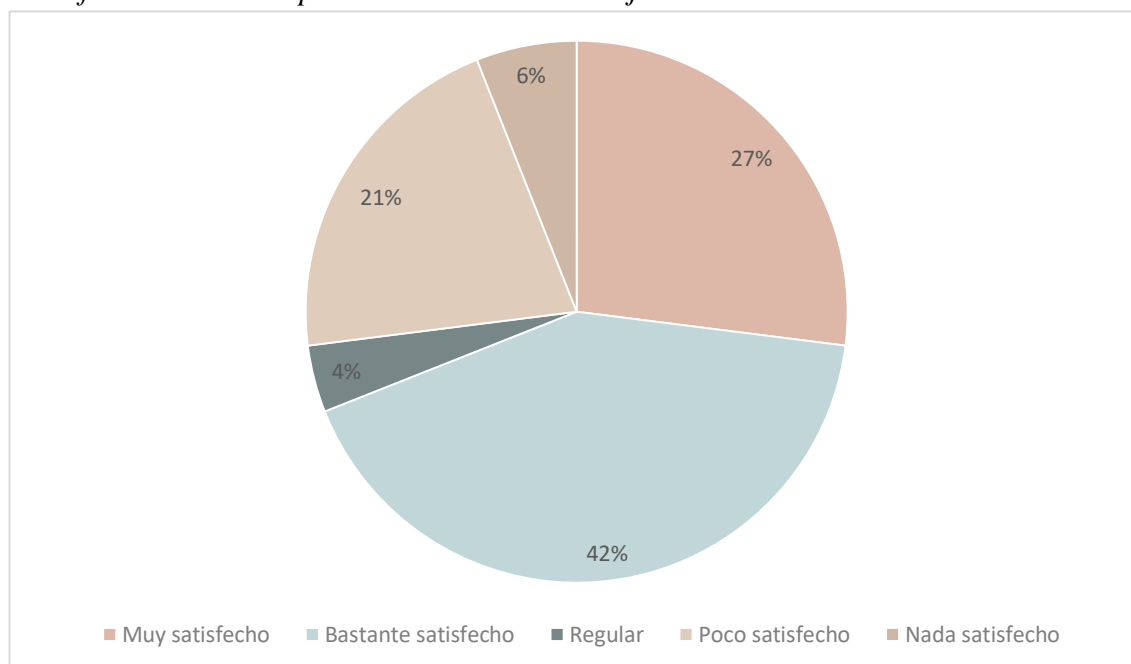
El CIS realizó una encuesta para conocer los efectos y consecuencias del coronavirus en España, un 36,6% de los trabajadores empezaron a teletrabajar como consecuencia de la situación de la COVID-19.¹⁰ Sin embargo, ya eran muchos los

¹⁰ Pregunta 32.b. Pregunta literal: “¿Ha empezado a teletrabajar desde casa como consecuencia de la situación de la COVID-19 o ha seguido acudiendo como antes, como lo hacía habitualmente?” CIS (2020).

trabajadores los que querían que se introdujera el teletrabajo en sus empresas antes de la pandemia, según un estudio realizado por Randstad. En la misma encuesta realizada por el CIS, los trabajadores estaban en su gran mayoría bastante satisfechos con su experiencia con el teletrabajo, aunque también existe un porcentaje considerable de aquellos que estaban poco satisfechos con el desarrollo del teletrabajo en su profesión habitual.

Gráfico 2

Satisfacción con la experiencia con el teletrabajo



Fuente. Elaboración propia. Adaptado de Efectos y consecuencias del coronavirus (I). Estudio nº 3298. CIS. (2020)

Ahora bien, aunque las cifras hablan por sí solas y demuestran el aumento del teletrabajo en España, no todas las empresas lo implementan de la misma forma, ya que son más las grandes empresas que las PYMES las que han llevado a cabo estas prácticas, aunque es cierto que de las PYMES no se dispone de tanta información, se puede ver en un estudio realizado por Belzunegui y Erro (2020), que la mayoría de empresas que adoptaron el trabajo remoto de forma masiva y rápida fueron las grandes empresas (Tabla 15). Bien sea porque tienen más instalaciones para hacerlo, porque existen empresas que priorizan la presencia en el lugar de trabajo o bien porque la incorporación de las TIC es más lenta y tardía en estas empresas.

Sea por el motivo que sea, prácticamente todas las empresas en España tuvieron que implantar esta nueva forma de trabajo de manera casi forzosa y han sido muchos los españoles los que se han visto emergidos en una nueva forma de trabajo con la que no habían tenido contacto previamente.

Sin olvidarnos del impacto psicológico de la pandemia, los trabajadores han sufrido estrés y ansiedad por el “hecho de no tener un horario establecido, de vivir y trabajar en el mismo espacio físico y de no contar con las mismas alternativas para descansar que se tenían antes de la pandemia”. (Gallo, 2020). Por lo tanto, esta materia deberá ser motivo de reflexión más amplia en el futuro, ya que el aumento del teletrabajo es debido a una situación específica como la de la pandemia y aunque los resultados son más beneficios a corto plazo, se deberá estudiar el impacto psicológico en el futuro. Por lo que a este estudio respecta, el teletrabajo ha tenido un importante protagonismo durante la pandemia y debe ser tema de estudio en la satisfacción de los trabajadores.

El mundo del trabajo se ha visto profundamente afectado por la pandemia mundial del virus. Además de la amenaza que supone para la salud pública, el trastorno económico y social amenaza los medios de vida y el bienestar a largo plazo de millones de personas.

Esta situación es la que se tratará de analizar a lo largo de esta investigación para dar respuesta a la pregunta ¿cómo ha afectado la COVID-19 a la satisfacción de los trabajadores?

III. MATERIAL Y METODOLOGÍA

1. Búsqueda de información

La presente investigación se desarrolla a través una indagación y una búsqueda de la literatura actual sobre el coronavirus y sobre la satisfacción y los factores que inciden en ella. Se ha buscado información basada en las mejores evidencias científicas y literarias.

En la revisión bibliográfica se ha recopilado información relevante a partir de bases de datos, páginas web oficiales, blogs, buscadores y libros, entre otros documentos.

Entre las principales bases de datos destaca Dialnet, PubMed, Redalyc, Scielo; como principales motores de búsqueda se utilizó Google, Google Académico y Sirius; además cabe destacar la información obtenida de la página web oficial de la Universidad Pública de Navarra, así como de la OMS, OIT, CIS, entre otras...

Para la búsqueda de información se han utilizado las siguientes palabras clave (en español y con su respectiva traducción en inglés): COVID, COVID-19, coronavirus, satisfacción laboral, motivación, factores satisfactorios, SARS, pandemia...

Para la adecuada selección de la información relevante sobre el tema objeto de estudio, se han aplicado filtros entre los cuales cabe destacar el idioma: se han descartado todos los documentos que no estuviesen redactados en español, inglés y/o portugués. Además, se ha tenido en cuenta que las fechas de publicación no fuesen muy antiguas, aunque se ha añadido bibliografía con mayor antigüedad por la estrecha relación con el tema tratado. Por lo consiguiente, también se han eliminado todas aquellas búsquedas y documentos que no se podían leer o visualizar en su totalidad y aquellos que eran de dudosa validez científica.

2. Tipo de investigación

Para la investigación, además de la revisión bibliográfica relacionada con el tema a tratar, se utiliza el enfoque descriptivo cuantitativo a través de una encuesta de satisfacción, de corte transversal¹¹. Con la encuesta se pretende obtener información sobre las variables que intervienen en la investigación teniendo en cuenta la población o muestra elegida. (Díaz de Rada, 2002). Es importante entender que una “investigación descriptiva se pregunta por la naturaleza de un fenómeno social cuyo objetivo es ofrecer una definición de la realidad, examinar un fenómeno para caracterizarlo del mejor modo posible o para diferenciarlo de otro.” (Díaz de Rada, 2002).

¹¹ Estudio observacional, descriptivo y analítico que identifica la frecuencia de una condición o estado de salud en la población estudiada, en el que se incluye a individuos con y sin la condición en un momento determinado. (Rodríguez y Mendivelso, 2018)

2.1. Cuestionario de satisfacción laboral

La encuesta (Anexo I) por la que se han obtenido los resultados pertinentes para la investigación se redactó teniendo en cuenta los factores ya mencionados previamente. Para la redacción de la encuesta se han tomado como referencia y ejemplos varias encuestas realizadas en estudios previos¹²; las cuales aparecen en la Bibliografía de este trabajo, y con preguntas redactadas por la propia autora de esta investigación.

Las preguntas de la encuesta, en su gran mayoría, están estructuradas a través de la Escala Likert¹³. Para cada pregunta se plantean cinco respuestas posibles, las cuales se miden a través de una escala de menor a mayor conformidad; siendo el 1 «nada de acuerdo» y el 5 «totalmente de acuerdo».

La encuesta se realizó a través de la plataforma Google Forms, con el fin de evitar el contacto social, debido a la situación actual de la pandemia; si bien es cierto que también se consideró que este medio sería el más rápido y adecuado para el fin de la investigación. El alcance de personas encuestadas se consiguió a través de medios telemáticos como WhatsApp y redes sociales.

El estudio se realiza respetando en todo momento el anonimato de las personas encuestadas, por lo que no se facilita ningún dato personal identificativo más allá de la edad y el género. Cabe mencionar que todos los participantes han realizado la encuesta de forma voluntaria y sincera, aportando su opinión sobre el tema a tratar en esta investigación.

Los encuestados fueron, principalmente, hombres y mujeres, que han trabajado antes de la COVID y siguen trabajando en la actualidad en la misma empresa. El rango de edad de los encuestados oscila entre los 16 y 66 años, ya que es la edad legal permitida en España para trabajar y es en territorio nacional donde se realiza dicha investigación. Como ya se ha mencionado, dada la coyuntura de la COVID-19, la encuesta se envió a través de un formulario online a diferentes personas, obteniendo un total de 71 respuestas,

¹² Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla y Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail.

¹³ Escala de respuesta psicométrica que se utiliza principalmente en cuestionarios para obtener las preferencias de los participantes o su grado de acuerdo con una afirmación o conjunto de afirmaciones. (Bertram, 2008)

de las que han sido utilizadas un total de 41 respuestas, debido a que los 30 encuestados restantes no cumplían con el criterio «trabajaba antes y después de la COVID-19 en la misma empresa». Es por esto por lo que el tamaño de la muestra final de la investigación es de 41 encuestados.

2.2. Definición de las variables

La encuesta se compone de 63 ítems distribuidos en 8 factores, los cuales se explican de forma resumida a continuación:

- Factor 1: Preguntas filtro
Este factor está compuesto por 3 ítems y trata de filtrar las respuestas de los encuestados.
- Factor 2: Información General
Este factor incluye 4 ítems y trata de obtener información general sobre el trabajo de los encuestados.
- Factor 3: Identificación con la Organización
Este factor analiza la satisfacción de los encuestados con la identificación que tienen con la Organización, y está compuesto por 5 ítems.
- Factor 4: Condiciones de Trabajo
El factor 4 incluye 7 ítems, los cuales estudian la satisfacción de los encuestados con las condiciones de trabajo.
- Factor 5: Seguridad en el Trabajo
El factor 5 está relacionado con la seguridad que sienten los encuestados en relación con el trabajo, y se compone de 4 ítems.
- Factor 6: Clima laboral
Este factor analiza la satisfacción de los encuestados en relación con el clima laboral y está compuesto por 6 ítems.
- Factor 7: Satisfacción General
Compuesto por 5 ítems en la primera parte del cuestionario y 6 ítems en la segunda, el Factor 7 determina la satisfacción general que sienten los encuestados con toda la Organización en general.
- Factor 8: Datos identificativos
El último factor, compuesto por 5 ítems, trata de identificar a los encuestados.

Tabla 1
Definición de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Identificación con la Organización	Grado en que un miembro de una organización se define a sí mismo por los mismos atributos que define a la Organización. (Dutton <i>et al.</i> , 1994)	Satisfacción extrínseca	Compromiso Orgullo Conocimiento
Condiciones de trabajo	Conjunto de circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales. (Restrepo y López, 2013)	Satisfacción extrínseca	Salario Carga de trabajo Conciliación vida laboral y familiar Recursos y medios de trabajo
Seguridad en el Trabajo	Producto de los valores, actitudes, conductas de los individuos y grupos que determinan el compromiso, estilo y habilidad respecto de la salud de la organización y la gestión de la organización. (Díaz Cabrera <i>et al.</i> , 2008)	Satisfacción extrínseca Satisfacción intrínseca	Salud laboral Formación Seguridad Desarrollo Reconocimiento
Clima laboral	Conjunto de percepciones compartidas por los miembros de una organización sobre el ambiente, políticas, prácticas y procedimientos de la organización, tanto formales como informales. (Schneider, Macey y Ehrhart, 2011).	Satisfacción intrínseca Aspectos psicológicos Aspectos sociales	Comunicación Relación con la autoridad Relación con los compañeros

Fuente. Elaboración propia.

2.3. Procesamiento y análisis de datos

Tras el envío de las encuestas y su correspondiente respuesta, se descargan los resultados a través de un fichero de datos (.csv), el cual se agrega directamente al software estadístico Statistical Package for Social Sciences 28 (en adelante, SPSS) y Excel. Estos programas permiten la presentación de los datos y resultados obtenidos en tablas simples de doble entrada y gráficos.

IV. RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en la encuesta, una vez analizados en el programa SPSS. Como objetivo general, el estudio trata de determinar la relación entre la satisfacción que tenían los encuestados antes y después de la COVID-19. Los análisis aquí obtenidos se hacen teniendo en cuenta las variables arriba mencionadas: *Identificación con la Organización, Condiciones de trabajo, Seguridad en el trabajo y Clima laboral.*

1. Análisis de los datos descriptivos de la muestra

En este apartado se analizan los resultados que caracterizan a la muestra. Antes de proceder al análisis descriptivo que abajo se muestra, se tiene en cuenta que las preguntas 1, 2 y 3 del cuestionario son preguntas tipo filtro que sirven para saber cuántos de los encuestados cumplen con los requisitos «trabajaba antes y después de la COVID en la misma empresa». De la misma forma, no se tiene en cuenta la pregunta «¿Cuál es su identidad de género actual?», ya que tras analizarla en SPSS se observa que no ha habido cambios en la orientación sexual de los encuestados.

Tabla 2
Características sociolaborales de los encuestados

VARIABLES	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Profesión actual	Asalariado sector privado	31	75,6
	Asalariado sector público	8	19,5
	Trabajador independiente o empresario sin asalariados	1	2,4
	Empresario con asalariados	1	2,4
Sector laboral	Administración y gestión	6	14,6
	Transporte y Logística	3	7,3
	Telecomunicaciones	3	7,3
	Educación	3	7,3
	Construcción e Industria Extractiva	5	12,2
	Hostelería y turismo	11	26,8
	Sanidad	5	12,2
	Otro	5	12,2
Jornada laboral	Media jornada	3	7,3
	Jornada completa	36	87,8
	Otra	2	4,9

Horario laboral	De lunes a viernes	25	61,0
	De lunes a sábado	3	7,3
	Sólo fines de semana	1	2,4
	De lunes a domingo con descanso semanal entre semana	7	17,1
	No tengo un horario fijo	4	9,8
	Otro	1	2,4
	Edad	De 16 a 22 años	1
De 23 a 30 años		10	24,4
De 31 a 38 años		4	9,8
De 39 a 45 años		8	19,5
De 46 a 52 años		6	14,6
De 53 a 59 años		7	17,1
De 60 a 66 años		5	12,2
Sexo	Hombre	20	48,8
	Mujer	21	51,2
Estudios	Educación primaria	2	4,9
	Educación secundaria	5	12,2
	Bachillerato	4	9,8
	Formación Profesional	15	36,6
	Estudios universitarios	12	29,3
	Máster y postgrado	2	4,9
	Doctorado	1	2,4
Ingresos mensuales	Menos de 500€	1	2,4
	De 500 a 999,99€	2	4,9
	De 1.000 a 1.249,99€	10	24,4
	De 1.250 a 1.499,99€	7	17,1
	De 1.500 a 1.999,99€	7	17,1
	De 2.000 a 2.249,99€	6	14,6
	De 2.250 a 2.499,99€	1	2,4
	De 2.500 a 2.999,99€	4	9,8
	De 3.250 a 3.499,99€	2	4,9
	4.000€ o más	1	2,4
Total	41	100	

Fuente. Elaboración propia a través de SPSS.

La mayoría de los encuestados trabajan en empresas privadas (75,6%), perteneciendo una gran parte de estos al sector hostelero y del turismo (26,8%) aunque también cabe señalar que otra parte de los encuestados trabajan en Administración y Gestión (14,6%) así como en Construcción y Sanidad (12,2% respectivamente). En cuanto al horario laboral de los encuestados, la mayoría afirma que trabajan a jornada completa (87,8%) de lunes a viernes (61%).

Como ya se ha mencionado, el cuestionario fue enviado a personas de 16 a 66 años, por ser la edad legal para trabajar en España. La mayoría de los encuestados, son jóvenes con una edad comprendida entre los 23 y 30 años (24,4%) y la otra parte representativa de la muestra se encuentran entre los 39 y 59 años (51,2% en total).

Respecto al nivel de estudios finalizados de la población analizada, la mayoría tienen una titulación en Formación Profesional (36,6%) y Universitaria (29,3%). En cuanto a los ingresos mensuales medios netos de los encuestados, cabe destacar que la mayoría cobran de 1.000 a 1.249,99€ (24,4%), sin embargo, existen dos grupos representativos cuyos salarios netos mensuales están entre 1.250 a 1.499,99€ (17,1%) y 1.500 a 1.999,99€ (17,1%). En cuanto al sexo, un 51,2% se identifican con el género mujer y un 48,8% con el género hombre.

2. Análisis de la satisfacción antes y después de la COVID-19

En este apartado se analizan los resultados obtenidos en cada uno de los ítems de las distintas variables planteadas. En el programa SPSS se realiza un análisis de «Prueba T de muestras emparejadas» para, de esta forma, comparar las medias de los encuestados con su satisfacción antes y después de la COVID-19.

Para el siguiente análisis se tiene en cuenta que las tablas aquí presentadas, reflejan un nivel de significación del 5%. Para determinar si han existido cambios antes y después de la COVID 19 se contrasta una hipótesis nula (H_0) con una hipótesis alternativa (H_1):

H_0 : No existen cambios significativos en la satisfacción de los encuestados antes y después de la COVID-19.

H_1 : Existen cambios significativos en la satisfacción de los encuestados antes y después de la COVID-19.

En caso de que la hipótesis nula tenga suficiente evidencia en contra, se considerará como la verdadera; en caso contrario se aceptará la alternativa.

Tabla 3*Prueba T muestras emparejadas: Identificación con la Organización*

	Media antes de la COVID-19	Media después de la COVID-19	t	Sig. (bilateral)
Conocía & Conozco bien la misión o los fines generales de la Organización	4,41	4,37	,388	,700
Me sentía & Me siento identificado y/o comprometido con los fines de la Organización	4,15	4,22	-,573	,570
Conocía & Conozco los valores y la cultura de la Organización	4,34	4,37	-,183	,855
Me sentía & Me siento identificado y comprometido con los valores y la cultura de la Organización	4,15	4,22	-,684	,498
Me sentía & Me siento orgulloso de pertenecer a esta Organización	4,24	4,32	-,771	,445
Identificación con la Organización (general)	4,26	4,30	-,467	,643

Fuente. Elaboración propia a partir de SPSS.

La Tabla X permite apreciar las medias de los distintos ítems de la variable *Identificación con la Organización* antes y después de la COVID-19. Se puede observar que, aunque ha habido cambios en las medias de los ítems, el cambio no es significativo. De acuerdo con las salidas del programa SPSS, se acepta la hipótesis nula al 5% de significación, ya que los resultados de p-valor (Sig. bilateral) son mayores que 0,05. Por lo tanto, no existe cambios significativos en la satisfacción de los encuestados antes y después de la COVID-19.

Tabla 4*Prueba T muestras emparejadas: Condiciones de trabajo*

	Media antes de la COVID-19	Media después de la COVID-19	t	Sig. (bilateral)
Contaba & Cuento con los medios técnicos necesarios para desempeñar mi labor en la Organización	4,37	4,22	1,000	,323

Contaba & Cuento con los recursos tecnológicos necesarios para desempeñar mi labor en la Organización	4,34	4,29	,404	,688
La seguridad e higiene en mi puesto de trabajo eran & son adecuadas	4,41	4,39	,172	,864
Mi salario era & es apropiado	3,71	3,54	1,739	,090
Consideraba & Considero que los criterios de la política salarial e incentivos entre los trabajadores de la Organización son justos	3,56	3,59	-,198	,844
Mi carga de trabajo era & es la adecuada	3,78	3,73	,350	,728
La Organización favorecía & favorece la conciliación vida laboral y vida familiar	3,78	3,78	,000	1,000
Condiciones de trabajo (general)	3,99	3,93	,732	,468

Fuente. Elaboración propia a partir de SPSS.

En la Tabla X ocurre lo mismo que en la anterior, en este caso se aprecian las medias de los distintos ítems de la variable *Condiciones de trabajo* antes y después del COVID-19. Se puede observar que, aunque ha habido cambios en las medias de los ítems, el cambio no es significativo. De esta forma, en esta variable también se acepta la hipótesis nula por lo que no existe cambios en la satisfacción de los encuestados antes y después de la COVID-19. Sin embargo, se puede observar que el ítem “Mi salario era apropiado” y “Mi salario es apropiado” tiene una significatividad del 0,090. Habitualmente para el nivel de significatividad del 5%, pero si observamos la significatividad del 10%, podemos concluir que existe diferencias en este ítem de la variable. Además, se puede observar que la media antes de la COVID-19 (3,71 sobre 5) es mayor que después (3,54 sobre 5), esto implica que un nivel de satisfacción menor respecto del salario después de la pandemia.

Tabla 5

Prueba T muestras emparejadas: Seguridad en el trabajo

	Media antes de la COVID-19	Media después de la COVID-19	t	Sig. (bilateral)
Mi trabajo me da & daba seguridad laboral	4,32	4,27	,374	,710
Creo que trabajar es & era bueno para mi salud	4,02	4,15	-1,000	,323

La Organización facilitaba & facilita la formación continua de sus empleados	3,51	3,80	-2,757	,009
La Organización favorecía & favorece mi desarrollo profesional	3,66	3,78	-,896	,376
Seguridad en el trabajo (general)	3,88	4,00	-1,410	,166

Fuente. Elaboración propia a partir de SPSS.

Los resultados reflejados en las medias de los distintos ítems de la variable *Seguridad en el trabajo* antes y después del COVID-19 nos señalan que, aunque ha habido cambios en las medias de los ítems, en la mayoría de los ellos el cambio no es significativo. En los ítems «La Organización facilitaba la formación continua de sus empleados» y «La organización facilita la formación continua de sus empleados» se observa que existe una significación menor del 0,05; en este caso de 0,009; por lo que existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa. Así, en las medias de antes y después de la COVID-19 en este ítem, sí ha habido un cambio significativo, como se puede observar la media antes de la pandemia era de 3,51 y ahora es de 3,80; por lo que la opinión que tienen los encuestados de la satisfacción sobre la formación es mayor ahora que antes de la pandemia. Para todos demás ítems, se acepta la hipótesis nula de que no ha habido cambios significativos en la satisfacción de los encuestados antes y después de la COVID-19.

Tabla 6
Prueba T muestras emparejadas: Clima laboral

	Media antes de la COVID-19	Media después de la COVID-19	t	Sig. (bilateral)
Me llevaba & llevo bien con mis jefes y superiores	4,46	4,39	,902	,372
Me sentía & siento a gusto con mis compañeros de trabajo	4,44	4,46	-,330	,743
En mi unidad de trabajo circulaba & circula la información	4,00	4,00	,000	1,000
La Organización me estimulaba & estimula para mejorar mi trabajo	3,88	3,78	1,071	,291
Por lo general, se tenía & tiene en cuenta mis opiniones	4,15	4,07	,829	,412

Salía de mi trabajo & salgo sintiéndome satisfecho de lo que hago	4,32	4,24	,684	,498
Condiciones de trabajo (general)	4,21	4,16	1,007	,320

Fuente. Elaboración propia a partir de SPSS.

En el análisis obtenido de SPSS de los ítems de la variable *Clima laboral*, tampoco se aprecian cambios significativos en las medias respecto de las respuestas antes y después de la COVID-19. Una vez más se acepta la hipótesis nula.

Tabla 7

Prueba T muestras emparejadas: Satisfacción general

	Media antes de la COVID-19	Media después de la COVID-19	t	Sig. (bilateral)
Mi grado de satisfacción general con la Organización antes & después del COVID-19	4,02	3,93	,681	,499
Mi grado de satisfacción general con el ambiente en la Organización antes & después del COVID-19	4,05	3,93	,797	,430
Mi grado de satisfacción general con la seguridad en el trabajo antes & después del COVID-19	4,07	3,95	1,000	,323
Mi grado de satisfacción general con el clima laboral antes & después del COVID-19	4,15	3,93	1,461	,152
Satisfacción general (general)	4,07	3,93	1,178	,246

Fuente. Elaboración propia a partir de SPSS.

Además de las variables analizadas, la *Satisfacción General* de los encuestados, tampoco difiere significativamente antes y después de la COVID-19. Por lo que no existe evidencia para rechazar la hipótesis nula, por lo que no existe cambios en la satisfacción de los trabajadores antes y después de la COVID-19.

Así, una vez analizadas todas las variables con sus respectivos ítems, queda de manifiesto que, aunque ha habido cambios en las medias, este cambio no es significativo

más que en dos de los ítems de la encuesta, por lo que la opinión de los encuestados únicamente ha cambiado en estos dos ítems.

3. Análisis del teletrabajo

El objetivo de esta parte del estudio es analizar los resultados obtenidos en aquellas preguntas de la encuesta relacionadas con el teletrabajo. Se analizarán estadísticos descriptivos: frecuencias y porcentajes.

Tabla 8

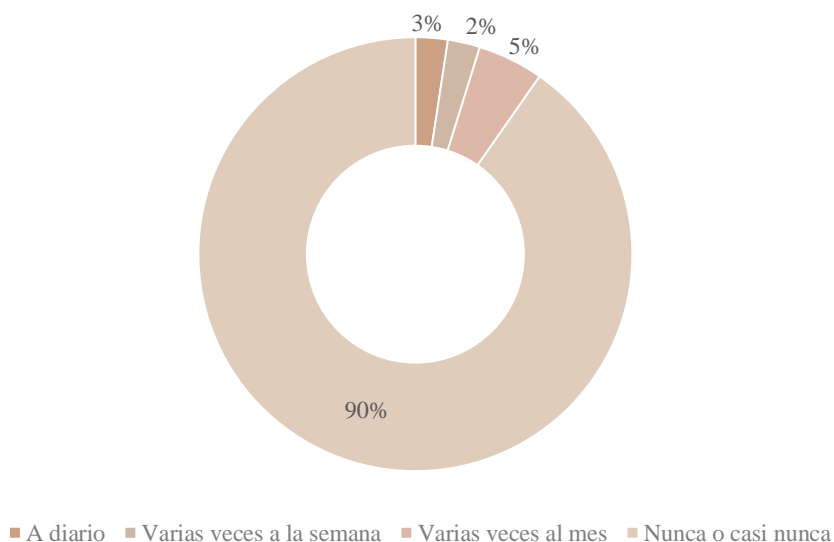
Frecuencia del teletrabajo antes de la pandemia

Variable	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
¿Con qué frecuencia teletrabajaba en casa antes de la pandemia?	A diario	1	2,4
	Varias veces a la semana	1	2,4
	Varias veces al mes	2	4,9
	Nunca o casi nunca	37	90,2
Total		41	100

Fuente. Elaboración propia a partir de SPSS.

Gráfico 3

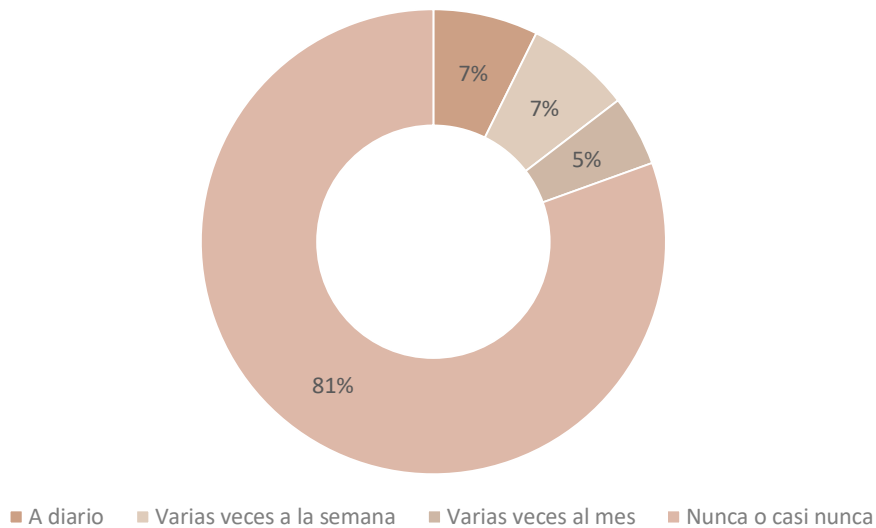
Frecuencia del teletrabajo antes de la pandemia (en porcentajes)



Fuente. Elaboración propia a través de SPSS.

Tabla 9*Frecuencia del teletrabajo después de la pandemia*

Variable	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
¿Con qué frecuencia teletrabajas en casa después de la pandemia?	A diario	3	7,3
	Varias veces a la semana	3	7,3
	Varias veces al mes	2	4,9
	Nunca o casi nunca	33	80,5
Total		41	100

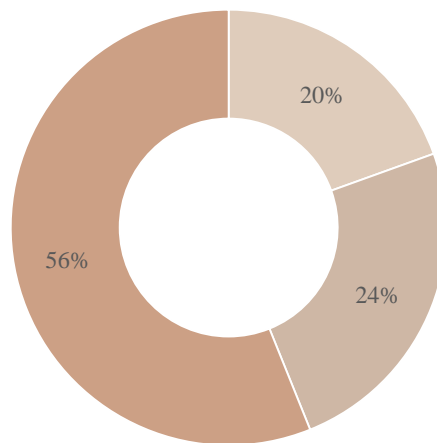
Fuente. Elaboración propia a partir de SPSS.**Gráfico 4***Frecuencia del teletrabajo después de la pandemia (en porcentajes)**Fuente.* Elaboración propia a través de SPSS.

Se puede observar en las Tablas 8 y 9 y en los Gráficos 3 y 4 que, antes y después de la pandemia existe un cambio en las opiniones de los encuestados con relación al teletrabajo. Antes la pandemia un 90,2% de los encuestados afirman no haber teletrabajado nunca desde casa y después de la pandemia este porcentaje se reduce a un 80,5%. Además, antes de la pandemia el porcentaje de encuestados que teletrabajaban a diario y varias veces a la semana antes de la COVID-19 es de 2,4% respectivamente; mientras que después este porcentaje aumenta a un 7,3%.

Tabla 10*Teletrabajo como consecuencia de la pandemia*

Variable	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
¿Ha empezado a teletrabajar desde casa como consecuencia de la situación de la COVID-19 o ha seguido acudiendo como antes a su trabajo?	Sí, he empezado a teletrabajar	8	19,5
	No, he seguido acudiendo como antes	10	24,4
	Mi trabajo no me permite teletrabajar	23	56,1
Total		41	100

Fuente. Elaboración propia a partir de SPSS.

Gráfico 5*Teletrabajo como consecuencia de la pandemia (en porcentajes)*

■ Sí, he empezado a teletrabajar ■ No, he seguido acudiendo como antes ■ Mi trabajo no me permite teletrabajar

Fuente. Elaboración propia a través de SPSS.

En cuanto a si los encuestados empezaron a teletrabajar como consecuencia de la pandemia, un 19,5% afirma que sí empezaron a teletrabajar frente a un 24,4% que responden que seguían acudiendo como antes a su trabajo. Además, el 56,10% de los encuestados no podían teletrabajar, ya que su trabajo no les permite hacerlo.

4. Análisis de correlaciones

En esta parte de la investigación se trata de analizar los resultados obtenidos en SPSS a través del coeficiente de correlación de Pearson, esta prueba estadística permite medir la relación existente entre dos variables.

En este caso analizaremos la relación que existe entre las medias de las variables *Identificación con Organización, Condiciones de trabajo, Seguridad en el trabajo y Clima laboral* con la variable *Satisfacción General*, todo esto antes y después de la COVID-19.

Tabla 11

Correlación entre las medias de las distintas variables con la variable Satisfacción General (antes y después de la COVID-19)

	Satisfacción General	
Identificación con la Organización (antes de la COVID-19)	Pearson	,589**
	Sig. (bilateral)	,000
Condiciones de trabajo (antes de la COVID-19)	Pearson	,658**
	Sig. (bilateral)	,000
Seguridad en el trabajo (antes de la COVID-19)	Pearson	,485**
	Sig. (bilateral)	,001
Clima laboral (antes de la COVID-19)	Pearson	,621**
	Sig. (bilateral)	,000
Identificación con la Organización (después de la COVID-19)	Pearson	,621**
	Sig. (bilateral)	,000
Condiciones de trabajo (después)	Pearson	,571**
	Sig. (bilateral)	,000
Seguridad en el trabajo (después)	Pearson	,626**
	Sig. (bilateral)	,000
Clima laboral (después)	Pearson	,656**
	Sig. (bilateral)	,000

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Elaboración propia

Para empezar, la relación que existe entre las variables *Identificación con la Organización, Condiciones de Trabajo, Seguridad en el trabajo y Clima laboral* antes de la COVID-19 con la variable *Satisfacción General*, guardan una relación positiva y sustancial. Todas ellas presentan relaciones altas, excepto la variable *Seguridad en el Trabajo* que $r=0,485$. Además, todas son significativas porque $p\text{-valor}<0,01$.

En cuanto a la relación que guardan estas mismas variables después de la COVID-19, podemos decir nuevamente que es positiva, sustancial y significativa.

Por último, se puede observar que la variable que más incrementa la *Satisfacción General* de los encuestados es la variable *Clima Laboral*, esto se puede observar en que $r=0,656$ después de la pandemia.

V. CONCLUSIONES

El trabajo desempeña un papel fundamental y es un factor vital en la sociedad, sirve para materializar necesidades, cohesionar a la sociedad y guarda una estrecha relación con la realización personal; la cual va ligada a la satisfacción laboral y a su vez influye en el bienestar personal y social de los trabajadores. La situación actual pide un análisis de las condiciones laborales y cómo estas pueden influir en el comportamiento de los trabajadores ante una situación incierta, como puede ser una pandemia que afecta a nivel mundial a toda la población.

Es por eso por lo que la investigación se ha centrado en analizar los aspectos que han podido repercutir en la motivación y satisfacción de los trabajadores durante la COVID-19; se ha tratado de analizar de qué manera la satisfacción laboral ha cambiado antes y después de la pandemia.

En primer lugar, aunque la literatura ha mostrado ciertos indicios de que la pandemia ha podido influir en la satisfacción de los trabajadores, el análisis de los estadísticos descriptivos sobre las distintas variables y sus medias antes y después de la COVID-19, no ofrecen resultados significativos en las respuestas de los encuestados. De esta forma, no se cumple la hipótesis principal de la investigación: la COVID-19 no

influye en la satisfacción de los trabajadores. Los resultados obtenidos son sorprendentes, ya que se esperaba todo lo contrario.

Sin embargo, aunque los resultados no sean significativos, a plena vista sí se puede observar una pequeña variación en las medias generales de cada una de las variables estudiadas. En general, aunque no de forma significativa, todas las medias disminuyen; excepto la de las variables *Identificación con la Organización y Seguridad en el Trabajo*.

Considero que en este punto de la investigación es necesario hacer un inciso, porque, aunque los estadísticos descriptivos no nos proporcionen datos significativos, sí existe una pequeña disminución. Quisiera centrarme en la variable *Seguridad en el Trabajo*, esta variable pasa de un 3,88 de media antes de la COVID-19 a un 4,00 después. Estos resultados demuestran que los trabajadores se han sentido más seguros en relación con su trabajo después de la pandemia, esto puede deberse a que con las nuevas medidas para frenar el contagio de la COVID-19, las empresas se hayan concienciado más de la importancia de la seguridad e higiene en el entorno laboral.

Otro punto importante para tener en cuenta es el ítem relacionado con el salario, antes de la pandemia la media de la satisfacción con el salario es de un 3,71 el cual disminuye notablemente después de la pandemia, llegando a una media de 3,54. La satisfacción de los trabajadores con este ítem, quizás ha podido disminuir porque consideran que su sueldo no se ajusta a las condiciones actuales, debido a que la situación supone un mayor riesgo, no solo para la salud, sino también para la seguridad laboral.

Siguiendo el análisis obtenido de las medias, es importante señalar que, aunque no se observe un cambio significativo en las opiniones de los encuestados, sí es necesario hacer una revisión de las condiciones laborales generales de los trabajadores, ya que en algunos casos sí ha habido cambios en las opiniones.

En cuanto al teletrabajo, como ya lo señaló el estudio del INE¹⁴, éste aumentó considerablemente en el 2020 como consecuencia de la pandemia. En esta investigación,

¹⁴ Encuesta de Población Activa (EPA). <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=5178#!tabs-grafico>

estos datos también quedan reflejados en aquellos encuestados que sí tenían la posibilidad de poder teletrabajar; incidiendo en la satisfacción de los trabajadores. Es por esto, que, en cierto modo, se puede afirmar que se cumple uno de los objetivos específicos de este trabajo: averiguar si el teletrabajo influye en la satisfacción de los trabajadores.

Por último, pero no menos importante, cabe señalar que el estudio de las medias de los distintos ítems de las variables analizadas, guardan una relación muy significativa. Según los datos extraídos de las encuestas, se puede observar que las variables *Identificación con la Organización*, *Condiciones de Trabajo*, *Seguridad en el Trabajo* y *Clima laboral* están relacionados con la variable *Satisfacción General* de los encuestados; de forma que, si una de ellas aumenta, la otra también lo hará y viceversa.

Los resultados teóricos de la investigación proporcionan información significativa para poder considerar que la COVID-19 influye en la satisfacción de los trabajadores. Sin embargo, por lo que a esta investigación se refiere, el método empírico no ha podido revelar el fin de la investigación propia. Esto puede deberse a que una de las principales limitaciones con la que se ha encontrado es el tamaño muestral, hay que tener en cuenta que para estudios estadísticos cuantitativos es recomendable que el tamaño de la muestra sea más grande, para así encontrar relaciones y generalizaciones significativas y asegurarse una distribución representativa de la población objeto de estudio.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que durante la pandemia hubo un sector de la población que no cambió sus hábitos de trabajo, debido a que sus actividades laborales eran consideradas de primera necesidad. Esto posiblemente, solo afectaría a estos trabajadores en el horario y en las medidas sanitarias aplicadas en ese momento. Asimismo, las personas que ya teletrabajaban y lo hicieron durante la pandemia, ya estaban “acostumbradas” a esta situación así pues no supondría un cambio enorme en sus condiciones laborales, quizás lo notaron más aquellas personas que tenían a familiares a su cargo.

Es fundamental seguir estudiando cómo la COVID-19 puede o ha podido influir en la satisfacción laboral, tanto en organizaciones privadas como públicas, ya que sobre todo en contextos difíciles como estos, es de suma importancia valorar la percepción que tienen los trabajadores de sus condiciones laborales. Esta línea de investigación puede

proporcionar datos tanto a las empresas como a los propios trabajadores de qué hacer ante una circunstancia de tal magnitud y poder abordarla de forma más rápida y específica.

Además, esa línea de investigación podría analizar, no solo los factores aquí mencionados, sino otros que no se han tenido en cuenta en el desarrollo de este trabajo, con el fin de conocer si dichas variables presentan resultados significativos sobre la satisfacción laboral de los trabajadores.

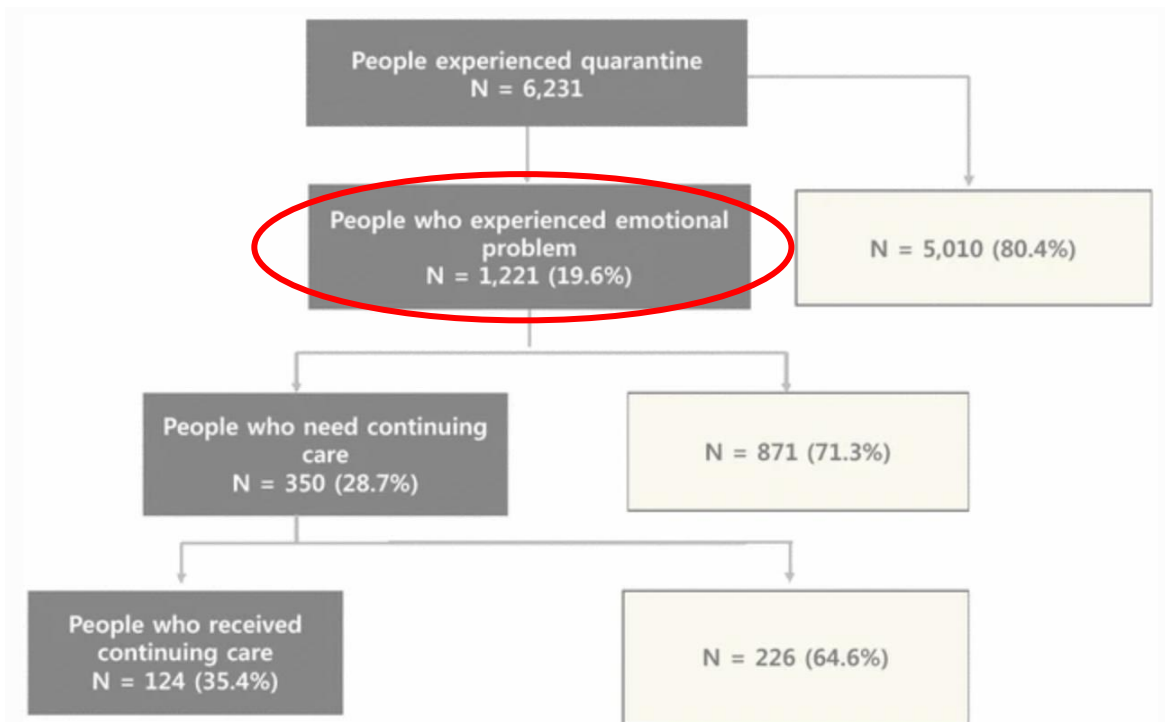
Considero que es de suma importancia implementar este tipo de cuestionarios en las empresas y otras herramientas que comprueben el nivel de satisfacción y motivación de los evaluados, no solo durante la COVID-19 sino de forma sistemática, ya que existen otros estudios que, sí presentan evidencias sobre que la motivación, el contexto y otros elementos influyen en la satisfacción laboral.

Finalmente, el estudio realizado es relevante, aunque no refleje resultados significativos sobre el cambio *pre* y *post* COVID-19, debido a sus características, al contexto y situación actual; pudiendo servir como aportación a nuevas investigaciones y disciplinas interesadas por los recursos humanos dentro de las organizaciones.

VI. TABLAS Y FIGURAS

FIGURA 2

Psychological intervention system for MERS victims



Fuente. System effectiveness of detection, brief intervention and refer to treatment for the people with post-traumatic emotional distress by MERS: a case report of community-based proactive intervention in South Korea. Yoon, M.K. *et al.*, (2016).

TABLA 12*Psychological impact associated with quarantine among SARS study respondents*

	<i>n</i>	%	95% CI
Feelings			
Boredom	638	62.2	59.2–65.2
Isolation	622	60.6	57.6–63.6
Frustration	600	58.5	55.5–61.5
Annoyance	557	54.3	51.3–57.4
Worry	412	40.2	37.2–43.2
Loneliness	395	38.5	35.5–41.5
Helplessness	325	31.7	28.9–34.5
Anger	293	28.6	25.8–31.4
Fear	230	22.4	19.8–25.0
Nervousness	187	18.2	15.8–20.6
Sadness	186	18.1	15.7–20.5
Guilt	101	9.8	8.0–11.6
Happiness	48	4.7	3.4–6.0
Relief	43	4.2	3.0–5.4
SARS concerns			
Knew someone hospitalized/died from SARS	204	20.4	17.9–22.9
Temperature taken > 3 times per day	200	20.1	17.6–22.6
Concerned about infecting others	149	15.2	12.9–17.5
Thought had SARS	54	5.4	4.0–6.8
Behaviours after quarantine			
Avoided people coughing or sneezing	524	53.7	50.6–56.8
People reacted differently	321	34.2	31.2–37.2
Avoided crowded, enclosed public places	255	25.7	23.0–28.4
Avoided public places	204	20.5	18.0–23.0
IES-R score \geq 20	148	14.6	12.4–16.8

Fuente. Understanding, compliance and psychological impact of the SARS quarantine experience. Reynolds, D.L. et. al. (2007).

TABLA 13*Frecuencia con la que los encuestados han experimentado los sentimientos durante la pandemia*

	Muchos días	Bastantes días	Algunos días	Nunca	N.S.	N.C.	(N)
Mal por tener poco interés o placer en hacer cosas	12,4	16,3	33,1	37,5	0,5	0,3	(3.083)
Decaído/a, deprimido/a o sin esperanza	9,4	12,1	33,3	44,8	0,2	0,2	(3.083)
Nervioso/a, ansioso/a o muy alterado/a (con los nervios de punta)	9,4	12,4	33,9	44,1	0,1	0,2	(3.083)
Incapaz de parar o controlar las preocupaciones	6,1	8,1	23,7	61,6	0,3	0,2	(3.083)

Fuente. Encuesta sobre la salud mental de los/as españoles/as durante la pandemia de la COVID-19. Estudio nº 3312. Centro de Investigaciones Sociológicas (2021).

Nota. Pregunta 5. Pregunta literal: “Durante el período de la pandemia, ¿con qué frecuencia (muchos días, bastantes días, algunos días, nunca) se ha sentido...?”

TABLA 14

Frecuencia con la que los encuestados han experimentado los sentimientos desde el principio de la pandemia hasta ahora

	Muchas veces	Bastantes veces	Algunas veces	Ninguna o casi ninguna	N.S.	N.C.	(N)
Ha sentido mucha ansiedad o miedo	7,9	7,8	30,2	53,9	0,1	0,0	(3.083)
Se ha sentido muy triste o deprimido/a	9,1	10,7	37,3	42,7	0,1	0,0	(3.083)
Se ha sentido muy preocupado/a por muchas cosas sin poder controlarlo	10,7	13,8	30,7	44,4	0,2	0,2	(3.083)
Se ha sentido solo/a o aislado/a	8,2	9,0	18,7	64,0	0,1	0,1	(3.083)
Ha sentido desesperanza con respecto al futuro	11,9	13,0	31,0	43,2	0,8	0,2	(3.083)
Se ha sentido irritable, con ira, enfado o agresividad	6,4	7,4	26,6	59,3	0,2	0,1	(3.083)
Se ha sentido muy nervioso/a	8,2	9,5	30,5	51,7	0,1	-	(3.083)
Se ha sentido agobiado/a o estresado/a	9,1	12,7	34,5	43,6	0,1	0,1	(3.083)
Se ha sentido intranquilo/a o inquieto/a	9,4	12,7	40,8	36,9	0,2	0,1	(3.083)

Fuente. Encuesta sobre la salud mental de los/as españoles/as durante la pandemia de la COVID-19. Estudio nº 3312. Centro de Investigaciones Sociológicas (2021).

Nota. Pregunta 11. Pregunta literal: “Desde el principio de la pandemia de la COVID-19 y hasta ahora, ¿podría decirme cuántas veces (muchas, bastantes, algunas, o ninguna o casi ninguna), Ud....?”

TABLA 15

Empresas que han implementado el teletrabajo debido a la COVID-19

Company	Sector	Date	Employees Affected
PeopleMatters	Human Resources consultancy	09/03/2020	All employees
Twitter	Social networks	10/03/2020	Voluntary (all employees)
Bankia	Banking services	06/03/2020	Employees from a plant of the company
Indra	Technological Company	05/03/2020	Two plants in Barcelona
EY	Consultancy	05/03/2020	3300 employees in Madrid
Cellnex	Telecommuting	04/03/2020	Employees located in the North of Italy
Uniteco	Insurance services	10/03/2020	Employees with children in Madrid
Iberdrola	Energy Company	12/03/2020	N/A
Endesa	Energy Company	03/03/2020	N/A
BBVA	Banking services	11/03/2020	N/A
Ericsson	Technological Company	08/03/2020	Employees located in Croatia
Google	Technological Company	08/03/2020	8000 employees in Ireland
Repsol	Energy Company	10/03/2020	Employees located in Madrid
Gamesa	Renewable energy	11/03/2020	400 employees located in Navarra
Banco Santander	Banking services	12/03/2020	N/A
Vodafone	Telecommunications Company	04/03/2020	2200 employees located in Spain
Orange	Telecommunications Company	11/03/2020	1400 employees located in Madrid
LG Electronics	Technological Company	14/03/2020	Employees located in Korea, Iran, USA, Italy, and Spain
Microsoft	Technological Company	14/03/2020	N/A
Axa	Insurance services	14/03/2020	N/A
Ence	Cellulose manufacturing	14/03/2020	N/A
Banco de España	Institution	14/03/2020	N/A
Comisión Nacional del Mercado de Valores	Institution	14/03/2020	N/A
El Corte Inglés	Retail Company	03/03/2020	N/A
Caixabank	Banking services	12/03/2020	N/A
Ferrovial	Infrastructures	11/03/2020	N/A
Mapfre	Insurance services	11/03/2020	N/A

Fuente. Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. Belzunegui y Erro (2020).

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar Morales, N., Magaña Medina, D.E. y Surdez Pérez, E. (s.f.). *Importancia de la satisfacción laboral*.

[https://www.itson.mx/importancia de la satisfaccion laboral x.pdf](https://www.itson.mx/importancia_de_la_satisfaccion_laboral_x.pdf)

Ávila de Tomás, J. (2020). *¿Qué es una Pandemia? Definición y fases*. Coronapedia. Recuperado el 15 de diciembre de 2021 de

<https://www.coronapedia.org/que-es-una-pandemia-definicion-y-fases/>

Bertram, D. (2008). Likert Scales...are the meaning of life. Topic Report, CPSC 681. <http://poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf>

Belzunegui Eraso, A. y Erro Garcés, A. (2020). Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. *Sustainability*, 2020, 12(9), 3662. <https://doi.org/10.3390/su12093662>

Boletín Informativo del Instituto Nacional de Estadística. (2020). *El teletrabajo en España y la UE antes de la COVID-19*. Cifras INE. Recuperado el 20 de enero de 2022 de <https://www.ine.es/DetalleCifrasINE>

Bonillo Muñoz, D. y Nieto González, F.J. (2002). La Satisfacción Laboral como Elemento Motivador del Empleado. *Universidad de Almería*, 11(2002), 189-200. <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf?sequence=1>

Camacho Castellanos, J.C. (s.f.). *El Neuromarketing y su relación con la Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow*. <https://www.researchgate.net> [El Neuromarketing y su Abraham Maslow](https://www.researchgate.net)

Centro de Investigaciones Sociológicas. (2020). *Efectos y consecuencias del coronavirus (I)* (Estudio nº 3298). CIS. <https://www.cis.es/cis/export/sites/mar.pdf>

Centro de Investigaciones Sociológicas. (2021). *Encuesta sobre la salud mental de los/as españoles/as durante la pandemia de la COVID-19*. (Estudio nº 3312). CIS. https://www.cis.es/cis/openm/ES/1_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=14551

Cetron, M. y Landwirth, J. (2005). Public Health and Ethical Considerations in Planning for Quarantine. *Yale Journal of Biology and medicine*, 78(2005), 325-330. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2259156/pdf/17132339.pdf>

Chiang Vega, M.M, Méndez Urra, G. y Sánchez Bernal, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoría*, 19(2), 21-36. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29918523003>

Díaz de Rada, V. (2002). *Técnicas de Análisis Multivariante para investigación social y comercial*. Madrid: Ra-Ma, 2002. http://www.unavarra.es/personal/vidaldiaz/pdf/tipos_encuestas.PDF

Díaz Cabrera, D., Isla Díaz, R., Rolo González, G. Villegas Velásquez, O., Ramos Sapena, Y. y Hernández Fernaud, E. (2008). La salud y la seguridad organizacional desde una perspectiva integradora. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 83-91. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829110>

Diéguez Caba, A. (2018). *Análisis y modelización de la satisfacción laboral y otros aspectos determinantes del abandono laboral* [Trabajo de Fin de Grado, Universidad Pontificia de Comillas, Madrid, España]. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle.pdf?sequence=1>

Díez de Castro, P.E; García del Junco, J.; Martín Jiménez, F; Perriáñez Cristóbal, R. (2001). *Administración y dirección*. McGraw-Hill (pp. 407-410).

Díez de Castro, J.A. y Redondo López, C. (1996). *Administración de empresas*. Pirámide (pp. 125-129).

Dutton, J.E., Dukerich, J.M. y Harquail, C.V. (1994). Organizational Images and Member Identification. *Administrative Science Quarterly*, 39(2), 239-263. <https://doi.org/10.2307/2393235>

Gallo, C. (2020). Estrés, ansiedad y agotamiento, tres impactos del teletrabajo en la salud mental. *France24*. <https://www.france24.com/estres-ansiedad-impacto-teletrabajo-salud-mental-pandemia>

González Candelas, F. (2020). *COVID-19: ¿qué ha cambiado para pasar de epidemia a pandemia?* Universitat de València. Unidad de Cultura Científica y de la Innovación. <https://www.uv.es/uvweb///GasetaRecerca.html?id=1286122826197>

Hawryluck, L., Gold, W.L., Robinson, S., Pogorski, S., Galea, S. y Styra, R. (2004). SARS Control and Psychological Effects of Quarantine, Toronto, Canada. *Emerging Infectious Diseases Journal*, 10(7), 1206-1212. <https://doi.org/10.3201/eid1007.030703>

Henaos Osorio, M.C. (2012). Del surgimiento de la Psicología Humanística a la Psicología Humanista-Existencial de hoy. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 5(1), 83-100. https://www.academia.edu/1Del_surgimiento_de_la_Psicologia

INE. (s.f.). Encuesta de Población Activa (EPA). Madrid: Instituto Nacional de Estadística. <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=5178#!tabs-grafico>

Kalleberg, A.L. (1977). Work values and job rewards: A theory of job satisfaction. *American Sociological Review*, 42(1), 124-143. <https://doi.org/10.2307/2117735>

Koltko Rivera, M.E. (2006). Rediscovering the Later Version of Maslow's Hierarchy of Needs; Self-Transcendence and Opportunities for Theory, Research, and Unification. *Review of General Psychology*. *The American Psychological Association*, 10(4), 302-317. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.10.4.302>

Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia. Boletín Oficial del Estado, 10 de julio de 2021, núm. 164, páginas 82540 a 82853. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2021-11472>

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297-1349). Nueva York: John Wiley y Sons.

Mihashi, M., Otsubo, Y., Yinjuan, X., Nagatomi, K., Hoshiko, M., & Ishitake, T. (2009). Predictive factors of psychological disorder development during recovery following SARS outbreak. *Health Psychology*, 28(1), 91–100. <https://doi.org/10.1037/a0013674>

Moreno, J.J., Cestona, I. y Camarena, P. (2020). *El impacto emocional de la Pandemia por COVID-19: Una guía de consejo psicológico*. <https://madridsalud.es/wp-content/uploads/2020/06/GuiaImpactopsicologico.pdf>

Muchinsky, P.M. (1993). *Psychology applied to work: An introduction to industrial and organizational psychology*. Thomson Brooks/Cole Publishing Co.

Mueller, C. W., y McCloskey, J. C. (1990). Nurses' job satisfaction: A proposed measure. *Nursing Research*, 39(2), 113–117. <https://doi.org/10.1097/00006199-199003000-00014>

Noriega Puglisevich, J.L. y Pimentel Henostroza, J.L. (2019). *Factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación que influyen en la intención de permanencia de los empleados en grandes empresas en el sector de producción de ingredientes marinos que pertenecen a la Sociedad Nacional de Pesquería en Lima Metropolitana y Callao en el período 2019*. <http://hdl.handle.net/10757/651651>

Organización Internacional del Trabajo. (2020). *COVID-19: Orientaciones para la recolección de estadísticas del trabajo: Definición y medición del trabajo a distancia, el teletrabajo a domicilio y el trabajo basado en el domicilio*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/wcms_758333.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Guía práctica*. <https://www.oitcinterfor.org/taxonomy/term/3454>

Organización Mundial de la Salud. (2020). *COVID-19: cronología de la actualización de la OMS*. <https://www.who.int/es/news/item/-who-timeline---covid-19>

Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*. Organización Panamericana de la Salud. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_conng=es

Oxford University Press. (s.f.). *Satisfacción*. En *Léxico*. Recuperado el 20 de marzo de 2020, de <https://www.lexico.com/es/definicion/satisfaccion>

Quintero Angarita, J.R. (s.f.). *Teoría de las necesidades de Maslow*. https://franklin-yagua.webnode.com.ve/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf

Peiró, R. (2021). *Teorías de contenido*. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/teorias-de-contenido.html>

Pulido, N. (2020). España confirma su primer caso de coronavirus en la Gomera. *Gaceta Médica*. <https://gacetamedica.com/espana-confirma-su-primer-caso-de-coronavirus/>

Real Academia Española. (s.f.). *Pandemia*. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 15 de diciembre de 2021, de <https://dle.rae.es/pandemia>

Real Academia Nacional de Medicina de España. (s.f.). *Epidemia*. En *Diccionario de términos médicos*. Recuperado el 15 de diciembre de 2021, de <http://dtme.ranm.es/terminos/epidemia.html?id=218>

Restrepo Escobar, F.E. y López Velásquez, A.M. (2013). Percepciones del entorno laboral de los profesores universitarios en un contexto de reorganización flexible del trabajo. *Cuadernos de Administración*, 29(49), 55-63
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225028225007>

Reynolds, D.L., Garay, J.R., Deadmond, S.L., Moran, M.K., Gold, W. y Styra, R. (2007). Understanding, compliance and psychological impact of the SARS quarantine experience. *Cambridge University Press*, 136(7), 997-1007.
<https://doi.org/10.1017/S0950268807009156>

Robbins, S. P. y Coulter, M. (2010). *Administración*. Pearson Educación, México, (pp. 350-351).

Rodríguez, M. y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-146.
https://www.researchgate.net/Diseno_de_investigacion_de_Corte_Transversal/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf

Salessi, S. M. y Omar, A. G. (2016). Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla. *Alternativas en psicología*. 20,34(2), 93-108.
https://ri.conicet.gov.ar/CONICET_Digital_Nro

Schneider, B., Ehrhart, M.G. y Macey, W.H. (2011). Perspectives on organizational climate and culture. *APA handbook of industrial and organizational psychology*, 1, 373-414. <https://doi.org/10.1037/12169-012>

Simons, J.A., Irwin, D.B. y Drinnien, B.A. (1987). *Maslow's hierarchy of needs*. West Publishing Company.
http://eznow7jgmenpjz.pic3.eznetonline.com/upload/MASLOW_YQfG.pdf

Stoner, J.; Freeman, E.; Gilbert, D. (1996). *Administración*. Prentice-Hall Hispanoamericana (pp. 497-502,519).

Wahba, M.A. y Bridwell, L.G. (1976). Organizational Behaviour and Human Performance. *Elsevier*, 15(2), 212-240. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90038-6](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90038-6)

Westbrook, R.A. (1980). Intrapersonal Affective Influences on Consumer Satisfaction with Products. *Journal of Consumer Research*, 7(1), 49-54. <https://doi.org/10.1086/208792>

Wilder Smith, A. y Freedman, D.O. (2020). Isolation, quarantine, social distancing, and community containment: pivotal role for old-style public health measures in the novel coronavirus (2019-nCoV) outbreak. *Journal of Travel Medicine*, 2020, 1-4. <https://academic.oup.com/jtm/article/27/2/taaa020/5735321>

Yoon, M.K., Kim, S.Y., Ko, H.S. y Lee, M.S. (2016). System effectiveness of detection, brief intervention and refer to treatment for the people with post-traumatic emotional distress by MERS: a case report of community-based proactive intervention in South Korea. *International Journal of Mental Health Systems*, 10(51). <https://doi.org/10.1186/s13033-016-0083-5>

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Encuesta de satisfacción laboral

Cuestionario Satisfacción Laboral

Este cuestionario está diseñado para conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral y de la satisfacción que usted siente con respecto a distintos factores que son determinantes para su bienestar laboral.

Las respuestas son confidenciales, y es muy importante que sean sinceras y basadas en su propia experiencia laboral, cuya finalidad es propiamente académica. ¡Sólo te llevará 10 minutos!

Por favor no deje ningún espacio sin marcar.

Gracias por su colaboración para este trabajo fin de grado desarrollado en la Universidad Pública de Navarra.

Pregunta 1: ¿Estaba trabajando antes del Covid19?

Sí

No (fin del cuestionario)

Pregunta 2: ¿En la actualidad estás trabajando?

Sí

No (fin del cuestionario)

Pregunta 3: ¿Estás trabajando en la misma empresa que antes del COVID?

Sí

No (fin del cuestionario)

Pregunta 4: ¿Cuál es su situación profesional actual?

Asalariado sector privado

Asalariado sector público

Trabajador independiente o empresario sin asalariados

Empresario con asalariados

Ayuda en la empresa o negocio familiar

Miembro de una cooperativa

Otra situación

Pregunta 5: ¿En qué sector trabaja?

Administración y gestión

Agricultura y ganadería

Industria Alimentaria

Educación

Comercio

Construcción e Industria Extractiva

Finanzas y seguros

Hostelería y Turismo

Sanidad

Transporte y Logística

Telecomunicaciones

Pesca y Acuicultura

Textil y Confección

Otro (Especifique cuál)

Pregunta 6: ¿Cuál es su jornada laboral?

Media jornada

Jornada completa

Otra. (Especifique cuál)

Pregunta 7: ¿Cuál es su horario laboral?

De lunes a viernes

De lunes a sábado

Sólo fines de semana

De lunes a domingo con descanso semanal entre semana

No tengo un horario fijo

Otro (Especifique cuál)

Esta parte del cuestionario trata de analizar su satisfacción en relación con distintos aspectos de la empresa. Las siguientes preguntas se distribuyen en una escala de 1 a 5, siendo el 1 (Nada de acuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo). Estas respuestas hacen referencia a su situación con la empresa **ANTES** del Covid-19. Marque la alternativa que considere que mejor se ajuste a su preferencia.

CONDICIONES DE TRABAJO

	Nada de acuerdo		Totalmente de acuerdo		
10. Contaba con los medios técnicos necesarios para desempeñar mi labor en la Organización	1	2	3	4	5
11. Contaba con los recursos tecnológicos necesarios para desempeñar mi labor en la Organización	1	2	3	4	5
12. La seguridad e higiene en mi puesto de trabajo eran adecuadas	1	2	3	4	5
13. Mi salario era apropiado	1	2	3	4	5
14. Considero que los criterios de la política salarial e incentivos entre los trabajadores de la Organización eran justas	1	2	3	4	5
15. Mi carga de trabajo era la adecuada	1	2	3	4	5
16. La organización favorecía la conciliación vida laboral y vida familiar	1	2	3	4	5

SEGURIDAD EN EL TRABAJO

	Nada de acuerdo		Totalmente de acuerdo		
17. Mi trabajo me daba seguridad laboral	1	2	3	4	5
18. Creo que trabajar era bueno para mi salud	1	2	3	4	5
19. La Organización facilitaba la formación continua de sus empleados	1	2	3	4	5
20. La Organización favorecía mi desarrollo profesional	1	2	3	4	5

CLIMA LABORAL

	Nada de acuerdo		Totalmente de acuerdo		
21. Me llevaba bien con mis jefes y superiores	1	2	3	4	5
22. Me sentía a gusto con mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
23. En mi unidad de trabajo circulaba la información	1	2	3	4	5
24. La Organización me estimulaba para mejorar mi trabajo	1	2	3	4	5
25. Por lo general, se tenía en cuenta mis opiniones	1	2	3	4	5
26. Salía de mi trabajo sintiéndome satisfecho de lo que había hecho	1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN GENERAL

	Nada de acuerdo		Totalmente de acuerdo		
27. Mi grado de satisfacción general con la Organización antes del COVID-19	1	2	3	4	5
28. Mi grado de satisfacción general con el ambiente en la Organización antes del COVID-19	1	2	3	4	5
29. Mi grado de satisfacción general con la seguridad en el trabajo antes del COVID-19	1	2	3	4	5
30. Mi grado de satisfacción general con el clima laboral antes del COVID-19	1	2	3	4	5
31. ¿Con qué frecuencia teletrabajaba en casa antes de la pandemia?					
a) A diario					
b) Varias veces a la semana					
c) Varias veces al mes					
d) Con menos frecuencia de un mes					
e) Nunca o casi nunca					

Esta parte del cuestionario trata de analizar su satisfacción en relación con distintos aspectos de la empresa. Las siguientes preguntas se distribuyen en una escala de 1 a 5, siendo el 1 (Nada de acuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo). Estas respuestas hacen referencia a su situación con la empresa **DESPUÉS** del Covid-19. Marque la alternativa que considere que mejor se ajuste a su preferencia.

IDENTIFICACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN

	Nada de acuerdo		Totalmente de acuerdo		
32. Conozco bien la misión o los fines generales de la Organización	1	2	3	4	5
33. Me siento identificado y/o comprometido con los fines de la Organización	1	2	3	4	5
34. Conozco los valores y la cultura de la Organización	1	2	3	4	5
35. Me siento identificado y comprometido con los valores y la cultura de la Organización	1	2	3	4	5
36. Me siento orgulloso de pertenecer a esta Organización	1	2	3	4	5

CONDICIONES DE TRABAJO

	Nada de acuerdo		Totalmente de acuerdo		
40. Cuento con los medios técnicos necesarios para desempeñar mi labor en la Organización	1	2	3	4	5
41. Cuento con los recursos tecnológicos necesarios para desempeñar mi labor en la Organización	1	2	3	4	5
42. La seguridad e higiene en mi puesto de trabajo son adecuadas	1	2	3	4	5
43. Mi salario es apropiado	1	2	3	4	5
44. Considero que los criterios de la política salarial e incentivos entre los trabajadores de la Organización son justos	1	2	3	4	5
45. Mi carga de trabajo es la adecuada	1	2	3	4	5
46. La organización favorece la conciliación vida laboral y vida familiar	1	2	3	4	5

SEGURIDAD EN EL TRABAJO

	Nada de acuerdo		Totalmente de acuerdo		
47. Mi trabajo me da seguridad laboral	1	2	3	4	5
48. Creo que trabajar es bueno para mi salud	1	2	3	4	5
49. Considero que la Organización facilita la formación continua a los trabajadores	1	2	3	4	5
50. La Organización favorece mi desarrollo profesional	1	2	3	4	5

CLIMA LABORAL

	Nada de acuerdo		Totalmente de acuerdo		
51. Me llevo bien con mis jefes y superiores	1	2	3	4	5
52. Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
53. En mi unidad de trabajo circula la información	1	2	3	4	5
54. La Organización me estimula para mejorar mi trabajo	1	2	3	4	5
55. Por lo general, se tiene en cuenta mis opiniones	1	2	3	4	5
56. Salgo de mi trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho	1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN GENERAL

	Nada de acuerdo		Totalmente de acuerdo		
57. Mi grado de satisfacción general con la Organización después del COVID-19	1	2	3	4	5
58. Mi grado de satisfacción general con el ambiente en la Organización después del COVID-19	1	2	3	4	5
59. Mi grado de satisfacción general con la seguridad en el trabajo después del COVID-19	1	2	3	4	5
60. Mi grado de satisfacción general con el clima laboral después del COVID-19	1	2	3	4	5
61. ¿Ha empezado a teletrabajar desde casa como consecuencia de la situación del COVID-19 o ha seguido acudiendo como antes a su trabajo? a) Sí, he empezado a teletrabajar b) No, he seguido acudiendo como antes c) Mi trabajo no me permite teletrabajar					
62. ¿Con qué frecuencia teletrabajas en casa después de la pandemia? a) A diario b) Varias veces a la semana c) Varias veces al mes d) Con menos frecuencia de un mes e) Nunca o casi nunca					

Pregunta 63: Edad

De 16 a 22 años

De 23 a 30 años

De 31 a 38 años

De 39 a 45 años

De 46 a 52 años

De 53 a 59 años

De 60 a 66 años

Pregunta 64: ¿Qué sexo se le asignó al nacer?

Hombre

Mujer

Prefiero no informar

Pregunta 65: ¿Cuál es su identidad de género actual?

Mujer
Hombre
Transgénero
No conforme con el género
Prefiero no informar
Identidad diferente (Especifique cual)

Pregunta 66: ¿Cuál es su nivel de estudios finalizados?

Sin estudios
Educación primaria
Educación secundaria
Bachillerato
Formación Profesional
Estudios universitarios
Máster y postgrado
Doctorado

Pregunta 67: Indique en qué intervalo están comprendidos sus ingresos mensuales medios netos debido a su trabajo principal

El importe neto es la paga que de hecho percibe después de las deducciones, cotizaciones y otros pagos asimilados, en el caso de trabajo por cuenta ajena. En el caso de trabajo por cuenta propia, el importe neto se refiere al obtenido una vez deducidas las retenciones a cuenta, los pagos fraccionados y otros pagos asimilados, así como los gastos deducibles.

Menos de 500€
De 500 a 999,99€
De 1.000 a 1.249,99€
De 1.250 a 1.499,99€
De 1.500 a 1.999,99€
De 2.000 a 2.249,99€
De 2.250 a 2.499,99€
De 2.500 a 2.999,99€
De 3.000 a 3.249,99€
De 3.250 a 3.499,99€
De 3.500 a 3.999,99€
4.000€ o más.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

