



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

TRABAJO REMOTO Y SU IMPACTO
PSICOLOGICO ENFOCADO EN EL
DESARROLLO DE ESTRÉS LABORAL

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGIA

MIREYA LOURDES TORREJÓN
MONDALGO

LIMA – PERÚ

2022

Resultado de Informe de Similitud

19/10/22, 21:58 Turnitin - Informe de Originalidad - TRABAJO REMOTO Y SU IMPACTO PSICOLOGICO ENFOC...

Turnitin Informe de Originalidad Visualizador de documentos

Procesado el: 19-oct.-2022 21:54 -05
Identificador: 1930203465
Número de palabras: 12333
Entregado: 1

Asesora: Mg. Victoria Vigo

Índice de similitud 22%	Similitud según fuente	
	Internet Sources:	21%
	Publicaciones:	3%
	Trabajos del estudiante:	7%

TRABAJO REMOTO Y SU IMPACTO PSICOLOGICO ENFOC... Por Mireya Lourdes Torrejón Mondalgo

modo:

1% match ()
[Correa Noriega, Rosita Flor. "Trabajo remoto y estrés laboral de los colaboradores de una empresa de venta de seguros de salud, Chiclayo 2021", "Baishideng Publishing Group Inc.", 2021](#)

1% match (Internet desde 07-oct.-2022)
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11649/Salud_TorresSandon_Valeria.pdf?isAllowed=y&sequence=1

1% match (Internet desde 09-sept.-2022)
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532021000100216&script=sci_arttext

MIEMBROS DEL JURADO

Mg. Patricia Dora Iparraguirre Baltazar
Presidente

Lic. Giuliana Salazar Alvarez
Vocal

Lic. Mey Ling Rosa Chang Marcovich
Secretaria

ASESOR DE TESIS

Mg. Victoria de Jesús Vigo Fernandez-Prada

DEDICATORIA

A mi familia, gracias por todo el apoyo incondicional

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, por siempre motivarme a seguir luchando por mis sueños.

A mis abuelos, por todo su cariño.

A mi hermano, por aguantarme en mis peores momentos.

A mi fiel compañero Randy, por estar conmigo en cada noche de desvelo universitario y sacarme una sonrisa cuando más lo necesitaba.

A mi asesora, por su guía continua y paciencia en todo este proceso.

A mi casa de estudios, por brindarme una educación de nivel.

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN

ABSTRACT

1	INTRODUCCIÓN	1
1.1	Presentación e importancia del tema	1
2	ANÁLISIS DEL ESTADO DEL ARTE	6
2.1	Conceptualización y alcance del tema.....	6
2.1.1	Trabajo Remoto	6
2.1.2	Impacto Psicológico.....	7
2.1.3	Estrés Laboral	9
2.2	Métodos de estudios del tema	13
2.2.1	Enfoques de investigación.....	13
2.2.2	Instrumentos	15
2.3	Estudios acerca del tema	21
2.3.1	Desarrollo de estrés laboral por el trabajo remoto	22
2.3.2	Desarrollo de estrés laboral por el trabajo remoto en mujeres.....	31
2.4	Reflexiones teóricas sobre el tema	35
2.5	Impacto social y teórico del tema.....	40
3	CONCLUSIONES	42
4	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación documental es conocer el impacto psicológico que genera el trabajo remoto, enfocado en el desarrollo de estrés laboral; además, específicamente hallar la definición de trabajo remoto en el contexto peruano, el impacto del trabajo remoto en el desarrollo de estrés laboral en mujeres y los enfoques metodológicos que más se emplean para el estudio del trabajo remoto y estrés laboral. Con el fin de obtener información novedosa y reciente, se emplearon 13 estudios nacionales e internacionales publicados entre los años 2015 a 2021, los cuales se centran en el trabajo remoto y teletrabajo, modalidad laboral que presenta mayor similitud con la variable a estudiar. En base a la información revisada, se concluye que el trabajo remoto es una nueva modalidad laboral que se caracteriza por ser la prestación de servicios desde el domicilio o lugar de aislamiento, los enfoques metodológicos más empleados para su estudio son los cualitativos y cuantitativos, si bien impacta de manera positiva reduciendo los niveles de estrés laborales en los colaboradores, hay un grupo minoritario que desarrolla niveles altos de estrés por esta modalidad, detallando como causantes las capacitaciones incongruentes y faltas de lineamientos para una correcta práctica; también, impacta de manera negativa en las mujeres, ya que genera un desequilibrio entre la vida personal y familiar, por la carga de trabajo.

Palabras claves: trabajo remoto, teletrabajo, estrés laboral, trabajo de investigación documental.

ABSTRACT

The objective of this documentary research work is to know the psychological impact generated by remote work, focused on the development of work stress; Also, specifically to find the definition of remote work in the peruvian context, the impact of remote work on the development of work stress in women and the methodological approaches that are most used for the study of remote work and work stress. In order to obtain new and recent information, 13 national and international studies published between 2015 and 2021 were used, which focus on remote work and teleworking, a work modality that is most similar to the variable to be studied. Based on the information reviewed, it's concluded that remote work is a new work modality that is characterized by the provision of services from the home or place of isolation, the most used approaches for its study are qualitative and quantitative, although it has a positive impact by reducing the levels of work stress in the collaborators, there is a minority group that develops high levels of stress due to this modality, detailing as the cause the incongruous training and lack of guidelines for a correct practice; also, it has a negative impact on women, since it generates an imbalance between personal and family life, due to the workload.

Key Words: remote work, teleworking, work stress, documentary research

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Presentación e importancia del tema

Según lo indicado por Romanik y Morales (2011, citados en Orlando, 2015), durante el paso del tiempo, la sociedad ha podido vivenciar diversas situaciones que generaron cambios drásticos, viendo la necesidad de buscar soluciones y poder adaptarse. Por ejemplo, Neffa (2000, citado en Orlando, 2015) indica que el comienzo del Teletrabajo, uso de la tecnología de la información y comunicación (las TIC's), surge por la crisis económica del petróleo en 1973, la cual generó inestabilidad económica para la empresas e inestabilidad laboral para muchos trabajadores. El inicio del uso de las TIC'S ayudó a brindar mayor flexibilidad laboral y reducir costos a nivel organizacional.

En el año 2020 también se presentaron situaciones adversas que afectaron a diversos países, una de ellas es la propagación del virus COVID-19, que se categorizó como una pandemia (OMS, 2020). Para evitar el contagio se implementaron medidas extremas, como el distanciamiento social obligatorio y prácticas estrictas de higiene. Esto impactó diversas áreas a nivel social, una de ellas es el ámbito laboral, ocasionando el cierre de diversos sectores laborales y como consecuencia, la pérdida masiva de empleos (Vinelli y Maurer 2020).

Como se explicó previamente, toda crisis genera cambios, por ello muchos países vieron la necesidad de aplicar medidas eficaces que puedan disminuir los efectos adversos en sus economías y mercado laboral, entre ellos estuvo la activación de nuevas formas de trabajo (OIT, 2020). En el caso de Perú, a pesar de que ya estaba regulado el teletrabajo, se consideró pertinente la regulación de

una nueva modalidad laboral a distancia por medio del Decreto de Urgencia N° 026-2020, la cual se denominó **trabajo remoto** (El Peruano, 2020).

El trabajo remoto se define como la prestación de servicios desde el domicilio o lugar de aislamiento debido a la pandemia (El Peruano, 2020). En la actualidad se emplean los términos teletrabajo y trabajo remoto de manera indistinta, considerando que en ambas se realizan actividades laborales empleando tecnología. Solo se resaltan las siguientes diferencias: necesidad de aceptación por parte del trabajador para asumir esta práctica y suministro de herramientas informáticas (Uribe et al., 2021).

En el Perú, muchas empresas han acatado el trabajo remoto, según lo indicado por Juan Carlos Requejo, Viceministro de Trabajo, las cifras de colaboradores peruanos que realizan dicha actividad aumentó considerablemente de 2 mil a 220 mil en el 2020 por la coyuntura nacional (El Peruano, 2020).

Según la OMS (2022), el teletrabajo brinda mayor tiempo libre para realizar actividades físicas, reduce el tiempo en el tráfico y aumenta la productividad; sin embargo, sin una correcta planificación y organización de asistencia en salud y seguridad, puede llegar a impactar en la salud física y mental del colaborador. Respecto a la salud mental, Mann y Holdsworth (2003, citado en Jorquera y Herrera, 2020) indican que el teletrabajo genera un impacto psicológico en los colaboradores, en los cuales se destaca el desarrollo de **estrés**. Similar información se rescata en el estudio realizado por Polo (2022), donde se concluye que el 88.9% de los teletrabajadores del área administrativa de una empresa desarrollaron un nivel muy alto de estrés, debido a la sobrecarga de trabajo, complicaciones en relaciones familiares, dificultad en relaciones

interpersonales por la poca comunicación con su entorno y sensación de aislamiento.

Lazarus y Folkman, en su teoría transaccional del estrés, definen estrés como la respuesta de la evaluación de los recursos de la persona y las demandas del entorno; cuando el individuo no cuenta con recursos adecuados para hacer frente a la demanda, se produce estrés, llegando a perjudicar también su bienestar general. (Astorquiza-Bustos et al.,2020)

En base a ello, es importante detallar que según el MINSA (2021), el 52.2 % de la población de Lima Metropolitana sufre de estrés moderado a severo, como consecuencia reciente de la pandemia y problemas que conlleva la coyuntura. Este número resulta alarmante, considerando que el estrés, junto con accidentes laborales y enfermedades relacionadas al trabajo, son los causantes de 374 millones de muertes al año (ONU, 2019); asimismo, puede generar incapacidad laboral, depresión, abuso de sustancias y conflictos sociales OMS (2008, citado en Hernández, 2021).

En el contexto de pandemia también se visibilizó una brecha laboral entre hombres y mujeres que produce mayor desarrollo de estrés, el tiempo que se direcciona al cuidado de la familia y el hogar. Según Ipsos (2020), las mujeres son quienes realizan en mayor medida actividades domésticas: como cocinar, el aseo de la casa y principalmente el cuidado de los niños, detallando que de los encuestados, solo un 18% de hombres indicó dedicarse a ello, a comparación de un 51% de mujeres. Similar información se identifica en Chuco (2021) donde se destaca una diferenciación en el desarrollo de estrés entre hombres y mujeres que

realizan teletrabajo, considerando que las mujeres además de realizar sus actividades laborales a distancia, dedican tiempo al trabajo no remunerado, como cuidado de niños o tareas domésticas; lo cual genera mayores niveles de estrés debido a las actividades adicionales en su rutina diaria.

Respecto a lo mencionado, se considera pertinente ahondar en el impacto que genera el trabajo remoto para el desarrollo de estrés laboral en los colaboradores, quienes son los personajes que se adecuan a esta nueva forma de trabajo y son el principal capital humano para el correcto funcionamiento organizacional; además, conocer el impacto del trabajo remoto en el desarrollo de estrés laboral en mujeres que realizan dicha modalidad laboral.

En base a lo mencionado, se empleará una técnica de investigación cualitativa, la investigación documental, donde se analizarán diferentes estudios nacionales e internacionales que aborden temas relacionados al trabajo remoto, se considerarán también estudios sobre el “teletrabajo” como modalidad laboral con mayor similitud, y estrés laboral. Esto serán identificados en plataformas virtuales como Redalyc, Scielo, Alicia y repositorios de universidades, teniendo como criterio de exclusión el tiempo de publicación, siendo este desde el 2015 hasta el 2021.

Además, se vio oportuno considerar como objetivo general del presente estudio conocer el impacto psicológico que genera el trabajo remoto, enfocado en el desarrollo de estrés laboral y específicamente se hallará la definición de trabajo remoto en el contexto peruano, el impacto del trabajo remoto en el desarrollo de estrés laboral en mujeres y los enfoques metodológicos que más se emplean para

el estudio del trabajo remoto y estrés laboral.

2 ANÁLISIS DEL ESTADO DEL ARTE

2.1 Conceptualización y alcance del tema

Para revisar a profundidad el tema objetivo de la presente investigación, es importante conocer la definición de trabajo remoto, estrés laboral y detallar las teorías que más se emplean en los estudios para su revisión.

2.1.1 Trabajo Remoto

Esta nueva modalidad de trabajo es considerada como la prestación de servicios desde el domicilio o lugar de aislamiento debido a la emergencia sanitaria por la pandemia, siempre y cuando la naturaleza de las labores lo permitan. Además, los trabajadores realizarán sus funciones empleando medios informáticos y telecomunicaciones (internet, teléfono, etc) (El Peruano, 2020).

Asimismo, en el mismo decreto indican que, el empleador está obligado a no realizar cambios en las condiciones económicas estipuladas en el contrato inicial, brindar información sobre las medidas de seguridad y salud sobre el trabajo remoto y comunicar al trabajador, por medio de una constancia física o digital, el cambio del ambiente donde se realizarán las funciones. Sin embargo, el empleador no está obligado a brindar los equipos que se emplearán, ya que, estos también pueden ser proporcionados por el mismo trabajador.

Como se mencionó anteriormente, en la presente investigación se usarán estudios relacionados al teletrabajo, modalidad de trabajo que presenta mayores similitudes con el **trabajo remoto**, a continuación, se explica algunas características de esta modalidad laboral.

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) (2015), el teletrabajo es la prestación de servicio que se caracteriza por el uso de las

tecnologías de la información y telecomunicaciones (TIC) sin la necesidad de que el trabajador se encuentre en la sede de la organización. Algunas de las características del teletrabajo son el previo consentimiento por parte del trabajador para asumir esta modalidad laboral y que el empleador tiene la obligación de brindar los elementos necesarios para que el trabajador cumpla correctamente sus funciones; sin embargo, en el caso de que el trabajador aporte sus propios implementos, el empleador debe brindar una compensación por los costos generados.

En base a lo descrito, se puede entender que el trabajo remoto y el teletrabajo presentan similitud en cuanto a definición, ya que, las dos modalidades se caracterizan por la prestación de servicios empleando medios tecnológicos y realizando las funciones en un lugar diferente al área organizacional.

También, es importante mencionar el impacto que genera el teletrabajo, según Tarrillo, Malpartida y Rubio (2018), los colaboradores desarrollan autonomía para distribuir sus tiempos en actividades laborales / personales y ahorro de tiempo y dinero hasta las oficinas de trabajo. Sin embargo, también desarrollan falta de sentido de pertenencia por no laborar en el centro de trabajo; desbalance entre la vida familiar, personal y laboral, y aumento de actividades que genera estrés a largo plazo (Jaramillo, 2020). Asimismo, según Bromley (2020) puede llegar a generar frustración, ansiedad, trastorno del sueño, cambios del apetito y tristeza.

2.1.2. Impacto Psicológico

En el caso del impacto psicológico, son pocos los estudios que lo definen

como tal y usualmente lo direccionan a una consecuencia negativa. Por ejemplo, Slep y HeymanArruabarrena (2011, citados en Bonell, 2018) describen el “impacto significativo a nivel psicológico”, como todo malestar psicológico (trastornos que cumplen con el criterio del DSM IV) generado por un incidente, lo cual obstaculiza el desarrollo normal de la persona. Asimismo, en una investigación centrada en el impacto de la epidemia del Coronavirus, se encontró el término “impacto psicológico negativo” el cual se refiere al desarrollo de factores psicológicos (estrés, ansiedad, depresión, etc) ante una situación inesperada (Lozano, 2020).

Ante ello, es importante conocer el significado individual de “impacto”. Según la RAE (2020), define “impacto” como un efecto que se produce ante alguna situación o un “golpe emocional” generado por un acontecimiento inesperado. Este término se comenzó a usar en investigaciones direccionadas al medio ambiente, refiriéndose a los cambios que se producen ante una determinada acción y la definición se fue ampliando con el tiempo en otras áreas de investigación, uno de ellos es el campo organizacional, donde esta palabra también se centra en los cambios, generados por una innovación, los cuales no necesariamente son negativos (Libera, 2007).

Se entiende según las definiciones explicadas anteriormente, que el término “impacto” no solo se centra en un efecto negativo ante una situación, sino también a un posible efecto positivo; sin embargo, se inicia con la premisa de que el trabajo remoto genera un impacto psicológico negativo en los colaboradores, incrementando el desarrollo de estrés laboral.

2.1.3. Estrés Laboral

Se presenta las siguientes definiciones de estrés en base a diferentes autores:

- McGrath y Altman (1970, citados en Osorio y Cardenas, 2017) definen el estrés como un “desequilibrio sustancial entre la demanda y la capacidad de respuesta”.
- Lazarus y Folkman(1984, citados en Patlán, 2019) consideran el estrés en el trabajo como el resultado de la interacción entre el entorno laboral y la persona, considerado por el colaborador como abrumados, generando que su entorno exceda sus propios recursos e impacte negativamente a su salud y bienestar.
- Karasek (2001, citado en Chiang, Sanhueza y Rivera, 2022) es el resultado de la relación entre altas demandas psicológicas, niveles bajos de control en el trabajo (decisión) y el poco apoyo social percibido en el contexto laboral.

En base a los conceptos revisados, se puede concluir que el estrés en el trabajo es el resultado de la interacción entre el entorno laboral y los recursos que presenta el individuo, llegando a generar un impacto negativo en ella si no se presenta un equilibrio.

2.1.3. Modelos explicativos de estrés laboral

Se definen los siguientes modelos relacionados a estrés laboral, los cuales fueron

identificados en varios de los estudios empleados en la presente investigación documental:

2.1.3.1 Modelo de Demandas Control (MDC)

Uno de los enfoques que guarda relación con la variable estrés y es muy empleado en diversas investigaciones, es el **Modelo de Demandas Control (MDC)**, en el cual resaltan dos términos claves: demandas, entendiéndose estas como las exigencias relacionadas al trabajo, y control, el cual refiere a todo recurso que presenta el colaborador. Este enfoque explica que, si las demandas son altas y se presenta un bajo nivel de control, se desarrollará un nivel alto de tensión, tanto física como psicológica, produciendo estrés laboral, ansiedad o depresión (Fernández y Calderón, 2017). Es importante resaltar que el factor control presenta los componentes de autonomía, el cual hace referencia al control de actividades relacionadas a su trabajo, y desarrollo de habilidades, que son los recursos que brinda la organización para que el colaborador desarrolle sus propias capacidades (Torres, 2020).

2.1.3.2 Modelo transaccional de Lazarus y Folkman

Astorquiza-Bustos et al. (2020) indica que actualmente la teoría más empleada para explicar el desarrollo del estrés en el área de la psicología es el **Modelo transaccional propuesto por Lazarus y Folkman** en 1984. Esta teoría explica que el estrés es el resultado de la interacción entre la persona y una

situación a tratar en un determinado contexto. La persona quien ha establecido objetivos en relación a la situación debe anticiparse ante algún cambio con el propósito de establecer un balance entre sus recursos y las exigencias que impone la situación. Se concluye que es un proceso cognitivo individual, ya que, si la persona percibe que la situación es desfavorable para ella en base a sus objetivos planteados, llega a desarrollar estrés, lo cual también genera reacciones fisiológicas, cambios en el comportamiento social, somatización, entre otros efectos en el individuo.

Según Gonzales, Ramirez y Hernández (2006, citados en Chuco, 2021) entre las condiciones situacionales que generan estrés laboral en la persona se reconocen los siguientes factores:

- A nivel ocupacional: si las exigencias del entorno laboral no coinciden con la experiencia o habilidad de la persona.
- A nivel demanda: cuando los colaboradores están sometidos a un alto nivel de exigencia y un excesivo control.
- A nivel de relaciones sociales: cuando no se reconoce el trabajo realizado, no hay valoración por parte del entorno o se materializa en bonos o ascensos.

Asimismo, Camacho y Rocio (2017) también reconocen como factores de estrés:

- Cultura organizacional y funciones: mala comunicación interna, bajo niveles de apoyo y funciones no definidas.
- Relación trabajo familia: Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia y bajo apoyo familiar.
- Relaciones interpersonales: escasa relación con los jefes, falta de apoyo

social.

- Seguridad contractual: trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral.

Por otro lado, en lo que respecta a la respuesta de la persona, Rivas (2019, citado en Chuco, 2021) hace referencia a:

- Respuesta positiva: cuando en base a la percepción de la situación, se genera estrés como una respuesta adaptativa y se buscan soluciones para superar las complicaciones que no le permiten lograr los objetivos planteados.
- Respuesta negativa: Cuando el desarrollo de estrés dura por más de un mes y se intensifica, generando efectos negativos en la salud del colaborador, como: desmotivación, fatiga, baja capacidad de decisión, bajo rendimiento, ansiedad, depresión, abuso del alcohol y síndrome de burnout.

2.1.3.2 El Modelo Integrador del Estrés y del Trabajo

Según Bermúdez (2017), este modelo realizado por Ivancevich y Matteson en el año 1989, se enfoca en la explicación del desarrollo de estrés mediante 5 unidades, los cuales son:

- La primera unidad, los antecedentes que desencadenan el desarrollo de estrés (situación) los cuales son llamados estresores que pueden estar clasificados en intra organizacionales y extra organizacionales.
- La segunda unidad, la valoración que genera la persona sobre la existencia de las situaciones previas vividas (estrés percibido)

- La tercera unidad, la respuesta que genera la situación llamados estresores, estos efectos pueden ser fisiológicos o conductuales.

La cuarta unidad, las consecuencias de la respuesta.

- La quinta unidad, factores mediadores que interviene en las 4 unidades, pudiendo generar cambios.

2.2 Métodos de estudios del tema

En base a las investigaciones revisadas, se pudo identificar que los enfoques de estudio que más se emplean son el cualitativo y el cuantitativo, muy pocos estudios mixtos. Además, respecto a los instrumentos, los autores consideraban pertinente el uso de entrevistas semiestructuradas y cuestionarios que se adaptaron según las variables estudiadas. A continuación, se definirá cada punto y se explicará la razón de su uso.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), en su libro titulado Metodología de la Investigación, brinda las siguientes definiciones.

2.2.1 Enfoques de investigación

2.2.1.1. Enfoque cualitativo

Este enfoque busca comprender a las personas y sus contextos, llegando a construir creencias propias sobre el fenómeno, en base a las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes. Asimismo, los resultados que se obtienen usualmente no son generalizables, ya que se usa una determinada cantidad de sujetos con

características específicas, los cuales no llegan a ser representativos a nivel estadístico.

La naturaleza de la información obtenida usualmente se basa en textos, entrevistas, significados, etc. El investigador cumple un rol importante en la recolección de datos, empleando técnicas de recolección de información que se mejoran durante el estudio, algunas de ellas son las entrevistas, pruebas proyectivas, cuestionarios abiertos, sesiones de grupos, biografías, revisión de archivos, observación, entre otros. Los beneficios de usar este enfoque son que al realizar el análisis de los datos, se obtiene información profunda, con riqueza interpretativa, contextualizado al ambiente, detallada, experiencias únicas e información holística de los fenómenos.

2.2.1.1 Enfoque Cuantitativo

Este enfoque se caracteriza por emplear principalmente la recolección de datos para probar una hipótesis mediante una base numérica y análisis estadístico, con el objetivo de fijar pautas de comportamiento y probar teorías. Los fenómenos que se miden no deben ser afectados por las creencias o deseos del investigador.

El instrumento que más se emplea en las investigaciones cuantitativas son los cuestionarios, que consiste en el conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

2.2.1.2 Enfoque mixto

También fue muy empleado en las investigaciones el enfoque mixto, el cual se caracteriza por representar un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación, realizando la integración y discusión conjunta de datos cuantitativos y cualitativos, con el fin de obtener un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

La razón de su constante uso actual es porque nos otorga una perspectiva más amplia sobre fenómenos complejos a estudiar; al obtener resultados similares en los dos métodos, incrementan la veracidad de la información obtenida, realizas investigaciones más dinámicas y captas una mayor variedad de perspectivas del problema, consiguiendo datos como frecuencia, amplitud y magnitud (cuantitativa), profundidad y complejidad (cualitativa).

2.2.2 Instrumentos

2.2.2.1. Instrumento cualitativo

Entrevistas Semiestructuradas

Las entrevistas se definen como la conversación entre el entrevistado(s) y entrevistador, donde se realizan preguntas y se obtienen respuestas, con el fin de intercambiar información y construir de manera conjunta significados sobre un tema. En este caso, las entrevistas semi estructuradas, se caracterizan porque el entrevistador se basa en una guía de preguntas y tiene la libertad de modificar interrogantes para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados.

2.2.2.1 Instrumentos cuantitativos

Cuestionarios

El cuestionario es uno de los instrumentos más usados para recolectar datos, este método se basa en un conjunto de preguntas, que pueden ser abiertas o cerradas, que serán direccionadas hacia una o más variables. Las preguntas cerradas se caracterizan por tener opciones como respuestas, las cuales pueden ser dicotómicas o con múltiples opciones. Por otro lado, en el caso de las preguntas abiertas, estas no tienen respuestas delimitadas y son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de los participantes o que desea profundizar respecto a una opinión o motivos comportamentales.

En base a las investigaciones revisadas en el presente estudio, se explicarán algunos cuestionarios que se emplearon:

Estrés Laboral

Los siguientes instrumentos fueron empleados en las investigaciones revisadas para el presente estudio, para la medición de estrés laboral:

El **Cuestionario de Estrés Laboral** fue elaborado por Ivancevich y Matteson y publicado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud en Estados Unidos en el año 1989 (Castillo, 2020). Este instrumento tiene como base el modelo teórico Demanda – Control, su objetivo es medir estresores organizacionales

mediante 25 ítems, los cuales están divididos en 7 áreas: mejora de las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, gestión de recursos humanos, nuevas tecnologías, estructura organizacional y clima organizacional. Respecto al nivel de confiabilidad, presenta 0,966 según el alfa de Cronbach; además, la calificación se realizará por medio de una escala Likert del 1-7, considerado un el tiempo aproximado de 15 min. Su aplicación puede ser individual o masiva, siendo el público objetivo personas mayores de 18 años que laboral. Finalmente, la interpretación de los puntajes es el siguiente: < 90,2 es un bajo nivel de estrés, 90,3 – 117,2 representa un nivel de estrés intermedio, de 117,3 – 153,2 presenta estrés y un puntaje > 153,3 es nivel alto de estrés (Laime, 2018).

El presente cuestionario fue adaptado al contexto peruano por Ángela Suarez en el 2013, en su estudio titulado “Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima”, la muestra estuvo conformada por 203 asesores telefónicos (Castillo, 2020).

La **Escala Sintomática de Estrés** fue creada por el autor finlandés Seppo Are en 1980, presenta 18 ítems relacionados a alteraciones de tipo psicosomáticas que presentan las personas expuestas a situaciones estresantes en el último año. La puntuación va del 0 a 3, donde (0) es “raramente o nunca”, (1) “algunas veces”, (2) “frecuentemente” y (3) “muy frecuentemente”. La sumatoria varía entre 0 a 54 puntos; en base a ello se

obtiene que de 0 a 8 puntos es “estrés normal”, de 8 a 10 “tendencia al estrés” y puntuación mayor a 10 “estrés patológico” (Muñoz, 2019). En el 2008 fue validado por Colunga, Enriquez, Gonzales y Domínguez, identificando que la escala presenta una validez confiable, con un alfa de Cronbach de 0,88 (Aranda, Mares, Ramirez y Rojas, 2016).

El cuestionario de evaluación de estrés, elaborado por Gloria Villalobos en Colombia en el año 2010. Este instrumento consta de 31 ítems organizados en 4 sintomatologías que están direccionadas a conocer los factores que generan estrés, sientos extras organizacionales (4), intra organizacionales (10) y las consecuencias a nivel fisiológicas (8) y psico emocionales (9). La puntuación de las respuestas son medidas en base a una escala Likert que presenta 4 opciones: siempre, casi siempre, a veces y nunca, las cuales determina el nivel de estrés (muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto). Respecto a la codificación del cuestionario, esta se realizó por medio del software de análisis estadístico DYANE. Por otro lado, se evaluó el nivel de confiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach, siendo el resultado 0,889 lo cual explica un buen nivel de confiabilidad. Cabe resaltar que la ficha técnica detallada del instrumento no se encontró, por lo cual no se explica la puntuación de los niveles (Polo, 2022).

El Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberg y Vagg, evalúa las fuentes (situaciones) de estrés laboral a las que están expuestas los colaboradores, mediante 3 escalas que están divididas en 60 ítems, la

severidad de estrés laboral (ítems del 1 al 30), la frecuencia (ítems del 31 al 60) y el índice de estrés laboral que es la combinación de puntajes de severidad y frecuencia. Las situaciones presentan situaciones que deben ser medidas por el evaluado mediante un puntaje del 0 al 9, el resultado indicará un nivel bajo, medio o alto de estrés. Este instrumento puede ser aplicado en una población mayor a 18 años, de manera individual o colectiva, en un tiempo aproximado de 15 minutos. Respecto al nivel de confiabilidad, presenta 0,94 y 0.96 en sus respectivas escalas y adaptación a diferentes contextos, entre ellos a nuestro contexto peruano, realizado por Cinthia Imán (Sanchez, 2021).

Trabajo Remoto /Teletrabajo

Los siguientes cuestionarios fueron empleados en las investigaciones revisadas para el presente estudio, para la evaluación de teletrabajo:

En la investigación realizada por López y Neira (2019), se empleó un **cuestionario para medir la variable teletrabajo**. Dicho instrumento fue elaborado por Gonzales Deza, López Zumaeta, Márquez Lo Pe Man, y Núñez Garay en Lima en el año 2017, siendo validado posteriormente por tres expertos de Recursos Humanos, con la finalidad de poder emplearlo en el presente estudio. Este cuestionario está conformado por 17 preguntas, las cuales tiene opciones múltiples de respuestas, las preguntas estaban direccionadas a la facilidad para asumir esta modalidad, si recibieron

capacitaciones, cuantos días realiza teletrabajo, el lugar donde realiza teletrabajo, si el teletrabajo ayuda a cumplir con sus objetivos trazados, beneficios, etc.

Cabe resaltar que, no se detalla el proceso de validación que se realizó al cuestionario, solo explican que se emplearon otros elementos como una bitácora, observación y una guía de entrevistas para obtener mayor información.

Cuestionario de Trabajo Remoto, elaborado por Nakrošienė, Bučiūnienė y Goštautaitė en el año 2019. Cuenta con 14 ítems, los cuales presentan una escala de respuesta Likert de 7 alternativas (nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre), dichos enunciados buscan conocer el sentir del colaborador respecto a su jornada de trabajo a distancia, considerado aspectos como la reducción del tiempo de comunicación con los compañeros, si cuenta con el apoyo del supervisor, si tiene mayor tiempo para trabajar o si tiene mayor posibilidad de cuidar a su familia. Inicialmente se aplicó el cuestionario a un pequeño grupo como prueba piloto y se validó el nivel de confiabilidad mediante el alfa de cronbach, siendo el resultado 0,98, lo que demuestra un alto nivel de confiabilidad del instrumento (Correa, 2021).

Respecto a la investigación de Moirano, Ibarra, Riera y Baritoli (2021), los autores crean un cuestionario que permita unir las 3 variables de estudio (teletrabajo, estrés laboral y aislamiento social). El instrumento

está conformando por 23 ítems y se realizó una prueba piloto para medir el nivel de fatiga al realizar el cuestionario y la claridad y relevancia de los ítems planteados. El cuestionario fue compartido por redes sociales, no se detalla mayor información sobre el nivel de confiabilidad, validez del instrumento y puntuación.

Céspedes, Fuentes, Molina, Rebolledo, Luengo y Madero (2021) también crearon un cuestionario que contiene 26 ítems, los cuales se dividen en enunciados sobre datos sociodemográficos, actividades laborales y 4 constructos (estrés por trabajo a distancia, balance vida-trabajo, teletrabajo y satisfacción con el trabajo). El formato de puntuación fue escala Likert, siendo 1 (totalmente desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo). Se realizó el proceso de validación mediante una prueba piloto con treinta personas para conocer el tiempo que toma realizar el instrumento y posibles errores de redacción, también se validó con dos expertos de RRHH. Respecto al nivel de confiabilidad, algunos ítems fueron considerados de otros cuestionarios que contaban con un adecuado nivel de confiabilidad y se resalta la adaptación al contexto de pandemia.

2.3 Estudios acerca del tema

En este apartado se explican los estudios publicados desde el 2015 hasta el 2021, relacionados al impacto del trabajo remoto en el desarrollo del estrés laboral. Los estudios se centran en las modalidades de teletrabajo y trabajo remoto, considerando que el teletrabajo es la modalidad laboral que comparte mayor similitud. Se consideró pertinente dividir la

información en 2 subtemas y los mismos ser organizados según enfoque de investigación.

2.3.1 Desarrollo de estrés laboral por el trabajo remoto

Enfoque Cualitativo

Castro, Rincón y Sánchez (2017), realizaron un análisis sistemático sobre literatura comprendida desde el año 2000 al 2016, ya que, en Colombia la modalidad laboral del Teletrabajo está en su auge principal. Las autoras indican que hay investigaciones donde se resaltan los beneficios del teletrabajo, como el hecho de que los trabajadores pueden pasar más tiempo en casa y de esta manera mejorar su calidad de vida en lo que a la familia se refiere; sin embargo, con este estudio también se quiere evidenciar las desventajas a un nivel individual, afectando la interacción con el entorno por el uso excesivo de las TIC. Se revisaron diversos artículos de Costa Rica, Estados Unidos, Noruega, República Dominicana, Suiza, Argentina, Chile, México, Venezuela, Colombia y España. En base a los resultados obtenidos, se confirma entre los beneficios la conciliación de la vida laboral-familiar porque al tener autonomía y flexibilidad de horario, los colaboradores pueden pasar más tiempo con sus familiares y tanto hombres como mujeres pueden ejercer en mayor medida el rol de padres- trabajadores. Asimismo, ayuda a **reducir los niveles de estrés** de los teletrabajadores porque no están expuestos constantemente al tráfico de la ciudad, disminuyen los gastos diarios en movilización y ayudan a

disminuir los niveles de contaminación de la ciudad. Por otro lado, las desventajas encontradas fueron la baja posibilidad de interactuar con un entorno social, generando sentimientos de soledad e imposibilitando el desarrollo de la habilidad de trabajo en equipo.

Leal, Leal y Carneiro (2017) realizaron una investigación con el fin de describir las ventajas y desventajas del teletrabajo en una empresa multinacional brasileña. Fue un estudio descriptivo con enfoque cualitativo, empleando como muestra un grupo de 12 jóvenes, entre 21 y 26 años, que pertenecían a un programa de prácticas del área comercial direccionado al uso del teletrabajo como modalidad laboral. Se empleó como instrumento de recolección de datos, entrevistas semi estructuradas con 16 enunciados que se realizaron de manera presencial y telefónica. Para poder realizar el análisis de la información obtenida, se agruparon los enunciados en 7 categorías: institución educativa, el impacto de la carga de trabajo, la flexibilidad y la dificultad de desconectar la vida personal del teletrabajo, la relación a distancia con los compañeros de trabajo, liderazgo a distancia, aprendizaje en este modelo de trabajo y preocupación por la visibilidad de la pasantía. Respecto a los resultados, se resalta la alta frecuencia de la sobrecarga laboral por horas extras trabajadas incentivando a una mejor gestión del tiempo, la autonomía que genera esta modalidad impacta positivamente en la calidad de vida de los practicantes, la relación lejana con compañeros de trabajo puede desarrollar sentimientos de aislamiento social, dificultad para separar las actividades laborales y del hogar; y finalmente, se resalta el auto emprendimiento y motivación que genera el

teletrabajo, ya que, deben buscar soluciones por sí mismos.

Según Rodríguez, Rojas, Sarmiento, Muleth y Parra (2015) en su investigación descriptiva titulada “Percepción sobre la implementación del teletrabajo en Helados Gourmet Popsy”, el cual tuvo como objetivo analizar las percepciones 30 colaboradores sobre la instauración del nuevo modelo laboral, el teletrabajo. Cabe resaltar que después de 2 meses de implementación del teletrabajo solo 23 personas participaron como grupo piloto, debido a ceses o paso a modalidad híbrida. Se realizaron entrevistas con preguntas cerradas a 19 personas elegidas del grupo piloto con el fin de conocer datos generales y entrevistas semiestructuradas a 12 personas del grupo vigente, donde se realizaron preguntas sobre los siguientes temas: percepción, calidad de vida y motivación. Consolidando toda la información que se obtuvo en dicho estudio, se concluyó que los colaboradores deben gestionar el tiempo para sus actividades y poder cumplir adecuadamente con las metas establecidas, esta nueva modalidad disminuye considerablemente costos generales y el tiempo de desplazamiento entre hogar y empresa lo cual les permite pasar mayor tiempo con su familia, ante ello muchos de los entrevistados **mencionaron sentirse “menos estresados” y “tranquilos”**. Asimismo, los trabajadores indicaron sentirse mucho más productivos, llegando a procesar mejor la información y percibiendo una mejora en su calidad de vida; sin embargo, resaltaron el hecho de la falta de interacción social, especialmente las personas solteras, quienes desarrollaban sentimientos de soledad.

Enfoque Cuantitativo

López y Neira (2019) realizaron una investigación titulada “El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de crédito del Perú de la provincia de Trujillo - Perú” donde el objetivo fue conocer la relación entre el teletrabajo y estrés laboral. El estudio tuvo un diseño descriptivo, la muestra estuvo conformada por 42 colaboradores del banco de crédito de la ciudad de Trujillo, los cuales fueron escogidos por medio de un muestreo no probabilístico y se utilizaron dos cuestionarios, el primero con 17 ítems direccionados al teletrabajo, validados por 3 expertos en el tema, y el segundo estuvo conformado de 25 ítems con una escala del 1-7, cuestionario creado por la Organización Internacional de Trabajo y la Organización mundial de la Salud. Respecto a los resultados, se obtuvo que **el 64% de los colaboradores presentan un nivel de estrés intermedio y el 36% un nivel bajo de estrés**; además, se realizó la prueba chi cuadrado de independencia entre las variables y se encontró que “recibir capacitaciones en el trabajo”(0.051) y “consciencia de los beneficios del teletrabajo” (0.050) son las condiciones que más genera estrés en los colaboradores, probablemente porque consideran que las capacitaciones no son interesantes y porque algunos tienen mayores expectativas.

Arguello (2020) realizó una tesis denominada “Síntomatología de estrés, ansiedad y depresión en el teletrabajo ante el COVID-19: el caso de una empresa de turismo en la ciudad de Quito-Ecuador” que tuvo como objetivo principal evaluar los estados de ansiedad, depresión y sintomatología de estrés. Fue un estudio de diseño descriptivo y enfoque

cuantitativo, ya que, se emplearon encuestas como: la Escala Sintomática de Estrés de “SEPPPO ARO” y la Escala de Depresión y Ansiedad de “GOLDBERG”, las cuales fueron convertidas a encuestas virtuales usando formularios Google. La muestra estuvo conformada por 95 trabajadores que realizan teletrabajo por la pandemia, siendo 72 de ellos mujeres y 23 hombres. Según los resultados analizados, se encontró que 57 trabajadores (60%) presentan sintomatologías relacionadas a estrés normal con tendencia a afecciones de estrés, 62 trabajadores (65%) presentan estados de ansiedad y 32 colaboradores (34 %) presentan estados de depresión.

Correa (2021) llevó a cabo una investigación titulada “Trabajo remoto y estrés laboral de los colaboradores de una empresa de venta de seguros de salud, Chiclayo 2021”, la cual tuvo como objetivo principal determinar la relación del desarrollo de trabajo remoto y los niveles de estrés de los 280 colaboradores de dicha empresa. El estudio fue de tipo descriptivo, correlacional y explicativo, con un enfoque cuantitativo, ya que se emplearon dos cuestionarios; el primer cuestionario está enfocado en conocer el desarrollo del trabajo remoto, cuenta con 14 preguntas con escala de respuesta Likert de siete alternativas y el segundo cuestionario, desarrollado por Ivancevich y Matteson y validado por la OIT – OMS, tiene como objetivo medir el nivel de estrés laboral, consta de 25 preguntas con escala de respuesta Likert de siete alternativas. Cabe resaltar que ambos instrumentos cuentan con una correcta validación y un alfa de Cronbach de 0.95 y 0.98 respectivamente, confirmando la confiabilidad de dichos instrumentos. Respecto a los resultados, se obtuvo que existe una mediana

correlación entre trabajo remoto y estrés, el 71.79% de los colaboradores que realizan dicha modalidad laboral presentan niveles bajos de estrés, el 4,27% presenta un nivel intermedio de estrés y el 23,93% presenta niveles altos de estrés. En base al análisis de los ítems del cuestionario de trabajo remoto, se resalta que el 41.03% presenta un correcto nivel de planificación de tiempo, el 39.32% considera que se redujo el tiempo de comunicación con los compañeros, el 11.11% indica que tiene mayor posibilidad de ahorrar, el 42,74% considera que puede cuidar a su familia realizando trabajo remoto y el 34.19% no considera que su hogar es un lugar adecuado para laborar.

Moirano, Ibarra, Riera y Baritoli (2021), realizaron una investigación exploratoria – descriptiva, con enfoque cuantitativo, que tuvo como objetivo principal conocer el nivel de estrés laboral de 164 colaboradores argentinos que realizaron teletrabajo a raíz de la pandemia durante mayo a junio del 2020. Como instrumento se empleó un cuestionario que mide las variables estrés laboral, teletrabajo y aislamiento social, cuenta con 3 secciones y 23 ítems, la primera sección para conocer el perfil de los colaboradores encuestados (edad, genero, hogar, tipo de empresa a la que pertenecen y rol que desempeñan), la segunda sección contiene 5 preguntas direccionadas al teletrabajo y la tercera sección con 9 preguntas relacionadas a sintomatología de estrés laboral y aislamiento social. Entre los principales hallazgos, se rescata que el 18% de los encuestados (29 personas) considera que el teletrabajo es extremadamente desgastante y se sienten muy cansados, 23 personas (14%) indica sentir

todos los días dolores de cabeza y/o musculares y 20 trabajadores (12%) siente que está bajo mucha presión.

Cespedes, Fuentes, Molina, Rebolledo, Luengo y Madero (2021), realizaron un estudio de enfoque cuantitativo, que tuvo como objetivo principal analizar las percepciones que tienen colaboradores chilenos sobre el impacto del trabajo remoto en el balance vida-trabajo, satisfacción y estrés laboral. La población estuvo conformada por 225 colaboradores que realizaron teletrabajo, sin embargo, solo se trabajó con 181 respuestas de trabajadores que cumplían con los requisitos (mayoría de edad y tiempo de trabajo remoto en el periodo de setiembre a octubre del 2020). El instrumento que se empleó fue una encuesta online en formato Google Forms diseñada por los autores que contaba con 26 ítems, que estuvieron divididos de la siguiente forma: 5 ítems de antecedentes sociodemográficos, 3 ítems de actividades laborales y 18 ítems direccionados a los temas de estrés laboral por trabajo a distancia (4 ítems), balance de vida-trabajo (5 ítems), teletrabajo (5 ítems) y satisfacción en el trabajo (4 ítems); cabe resaltar que los 18 ítems fueron considerados de los cuestionarios realizados por Madero et al. y Madero y Flores, pero adaptados en base a objetivos del estudio. Asimismo, se generó una prueba piloto con 30 personas, que no formaban parte de la muestra del estudio, con el objetivo de identificar posibles errores de redacción y tiempo de empleado para completar el cuestionario y se realizó el proceso de validación con dos expertos de gestión de RRHH, quienes concluyeron que el instrumento cumplía con la validez adecuada. Por otro lado, para medir

la confiabilidad se obtuvieron los siguientes valores de alfa de Cronbach que ratificaron una correcta consistencia interna de los instrumentos empleados: estrés por trabajo a distancia (0.82), balance vida – trabajo (0.90), teletrabajo (0,70) y satisfacción en el trabajo (0.77). Respecto a los resultados, se destaca que los colaboradores se perciben tensos o preocupados (49.1%) y ansiosos (44,2%) al realizar actividades laborales desde sus hogares en el contexto de la pandemia, que según lo indicado por Madero pueden llegar a generar estrés, impactando en la salud de las personas.

Enfoque Mixto

Polo (2022), realizó un estudio titulado “El estrés laboral en la modalidad de teletrabajo en los colaboradores del área técnica – administrativa de la empresa minera AIC, durante el estado de excepción Ecuador marzo – setiembre 2020”, el cual tuvo como objetivo conocer los niveles de estrés de colaboradores que realizan teletrabajo en dicha empresa. Para obtener dicha información, los instrumentos empleados fueron el cuestionario de evaluación de estrés - tercera versión de Grecia Villalobos, que fue aplicado a los 18 colaboradores que conformaban el área, y entrevistas semiestructuradas a 3 jefes del área, para complementar la información. En cuanto a los resultados, se resalta que 16 colaboradores (88,9 %) presentaron un nivel muy alto de estrés, un colaborador presenta un nivel alto de estrés (5,6 %) y un colaborador presenta un nivel bajo de estrés (5,6%). En base al análisis de los ítems, se identifican diversos

factores extra organizacionales como problemas en relaciones familiares (44,4%), dificultad para relacionarse con otras personas (38,9%), sensación de aislamiento (61,1%); en cuando a factores intra organizacionales son la sobrecarga laboral (33,3%), dificultad para concentrarse (55,6%), sentimiento de cansancio y desgano por realizar actividades laborales (44,4%). En base a las entrevistas realizadas, se pudo conocer que la comunicación interna con altos mandos fue muy limitada, si bien se brindaron todos los elementos electrónicos para laborar, no se realizó seguimiento en la adaptación del colaborador en su nuevo espacio de trabajo en casa, teniendo que compartir inicialmente espacios familiares en su rutina laboral y se resalta la dificultad para interactuar con el entorno, especialmente las personas solteras. Además, mencionaron que los colaboradores indicaron sentir dolores de cabeza, espalda, visión, para los cuales se realizaban pausas activas cuando laboraban de manera presencial y que muchos trabajadores han tenido la dificultad de mantener sus horarios laborales, debido a la necesidad de cumplir con las tareas del hogar y actividades laborales, lo cual repercute en conciliar el sueño. Sin embargo, también se identificaron consecuencias positivas, como ahorro de tiempo en traslados, lo cual permite tener mayor tiempo de integración familiar a personas que tienen hijos pequeños.

En base a las 9 investigaciones revisadas en este apartado, se puede concluir que en general el trabajo remoto genera un mayor impacto positivo en el colaborador, ya que ayuda a reducir el desarrollo de estrés laboral

mediante la poca/nula exposición al tráfico por los traslados de hogar-oficina, menos gastos de movilización, genera que el colaborador asuma una correcta gestión de tiempo brindando autonomía y permite pasar mayor tiempo con la familia. Sin embargo, es importante rescatar los resultados de ciertos estudios, en mayoría cuantitativos (2) y mixto (1), donde se detallan niveles intermedios a altos de estrés en trabajadores que realizan teletrabajo, por las malas capacitaciones que se brindan para realizar correctamente esta modalidad laboral, las altas expectativas de los jefes por los beneficios del teletrabajo, limitada comunicación con el entorno, falta de seguimientos en adaptación del colaborador al teletrabajo en el hogar, dificultad para encontrar equilibrio entre la vida familiar-laboral y dolores en la zona de la espalda, cabeza y visión. Si bien genera un mayor impacto positivo en colaboradores, disminuyendo los niveles de estrés laboral, se evidencia que sin correctos lineamientos y capacitaciones adecuadas para afrontar problemas que puedan surgir durante la incorporación de dicha modalidad laboral, puede impactar en el colaborador generando el desarrollo de estrés laboral.

2.3.2 Desarrollo de estrés laboral por el trabajo remoto en mujeres

Enfoque Cualitativo

Gaethe (2020) desarrolló una investigación titulada “Percepción social de las condiciones laborales del teletrabajo ante la Covid-19: el caso de mujeres trabajadoras con doble presencia en la ciudad de Quito” que tuvo como objetivo principal comprender las percepciones sociales de la

condición laboral del teletrabajo; por ello, el siguiente estudio tuvo un enfoque cualitativo empleándose la observación etnográfica y entrevistas a profundidad a 5 mujeres tele trabajadoras que viven en Quito - Ecuador. Respecto a los resultados obtenidos, se resalta que la mayoría de las entrevistadas no considera pertinente continuar con el teletrabajo, ya que consideran que **con esta modalidad no tiene un horario determinado, generando desequilibrio y estrés**; además, mencionaron que no cuentan con un espacio adecuado para el trabajo y muchas veces sus hijos eran una distracción.

Cardenas, Estela, Noriega y Portales (2016) realizaron una investigación denominada “Percepción de la Mujer Ejecutiva sobre su Trabajo y Vida Familiar”, donde el objetivo principal era identificar la percepción de la mujer ejecutiva sobre su trabajo, vida familiar y la interacción trabajo-vida familiar. El presente estudio tuvo un enfoque cualitativo, empleando entrevistas semiestructuradas a 28 mujeres de Lima con edades entre 26-59 años, que trabajan en los sectores de educación, militar, producción, salud, banca y público. Los resultados indicaron que las trabajadoras sentían una **gran carga laboral realizando sus actividades de manera presencial**, cuando les comentaron como solución la modalidad laboral de teletrabajo, 26 mujeres manifestaron que sería una buena alternativa porque tendrían mayor flexibilidad laboral y solo dos colaboradoras indicaron que esa modalidad no se alinea a las funciones que realiza, porque deben tener contacto directo con el cliente. Cabe resaltar que, se contrastó dicha información con la teoría y un efecto negativo del

teletrabajo es el sentimiento de aislamiento, por la nula interacción con los compañeros de trabajo.

Arteaga, Cabezas y Ramirez (2021), desarrollaron una investigación con enfoque cualitativo, que tuvo como objetivo principal analizar las estrategias que desarrollan trabajadoras chilenas que cuentan con hijos, para cumplir con sus actividades laborales y las tareas del hogar. Como instrumento se emplearon entrevistas semiestructuradas a 18 mujeres que vivan con hijos que tengan hasta 14 años y que realicen teletrabajo como consecuencia de la pandemia. Las entrevistas tuvieron como foco principal temas relacionados a: características de su trabajo y modalidad de teletrabajo, organización del teletrabajo, actividades de cuidados, experiencia socioemocional, cuidado de los hijos, acceso a apoyos institucionales y redes, la información fue recaudada mediante sesiones vía zoom. En base al análisis de la información, se detalla que todas las entrevistadas coinciden que se han incrementado las actividades en el hogar, ya que al pasar más tiempo en el hogar, se requiere mayor frecuencia del orden y limpieza de los espacios compartidos; a ello se suma el cuidado de los hijos y apoyo que brindan en sus clases virtuales, a pesar de que en los hogares también estén presentes los padres de familia, son ellas quienes asumen principalmente estas funciones. Se resalta las siguientes menciones: “lo que me quita más tiempo, como ordenar porque soy estresada, no puedo estar cuando está todo muy desordenado, porque si está todo muy desordenado [me] empieza a tiritar el ojo, así que yo ordeno” “entonces se me juntaba con lo de la semana que yo estaba acá en

la casa, y tenía más tarea, entonces ya como que eso me estresaba un poco”.

Enfoque Cuantitativo

Sanchez (2021) realizó una investigación con enfoque cuantitativo que tuvo como objetivo determinar si existe relación entre resiliencia y estrés laboral en 97 trabajadores que realizan teletrabajo en Lima. Los instrumentos empleados fueron la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, que presenta 25 ítems, y el Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg (JSS), que contiene 60 ítems relacionados a situaciones laborales cotidianas, las cuales tienen alternativas de 0 al 9 según variedad y frecuencia que viva el colaborador. Ambos cuestionarios están adaptados al contexto peruano y cuentan con un alfa de cronbach de 0.863 y 0,961 respectivamente, lo cual valida su nivel de confiabilidad. Considerando que de los 97 evaluados, 63 son mujeres y 34 son hombres, los resultados obtenidos sobre estrés laboral en los teletrabajadores indican que ambos sexos presentan niveles altos de estrés; sin embargo, se resalta un mayor porcentaje de estrés en las mujeres (32%), por lo cual los autores consideran que el resultado se debe a un mayor número de mujeres encuestadas y debido a las actividades adicionales al trabajo que asumen mayormente, como las tareas del hogar y el cuidado de los hijos, esto lo confirman con un estudio citado en la investigación.

De las investigaciones revisadas, se concluye que para las mujeres que tienen hijos, el trabajo remoto genera estrés laboral, principalmente porque no hay

horarios determinados para realizar las actividades laborales, no cuentan con un espacio adecuado para el trabajo, incremento de funciones domésticas debido al mantenimiento del hogar y el poco apoyo en el cuidado de los hijos, todo ello genera desequilibrio en la vida laboral-familiar.

2.4 Reflexiones teóricas sobre el tema

En la presente investigación documental se revisaron 13 estudios nacionales e internacionales, las cuales hacen referencia al teletrabajo / trabajo remoto y su impacto psicológico enfocado en el desarrollo de estrés laboral y el desarrollo de estrés laboral en mujeres tele trabajadoras.

En base a los objetivos planteados anteriormente y la información obtenida de los estudios analizados, se puede responder los objetivos inicialmente planteados. Respecto al objetivo general, se identificaron 9 estudios enfocados en conocer el impacto psicológico que genera el trabajo remoto, enfocado en el desarrollo de estrés laboral; 3 de ellos presentaron un **enfoque cualitativo** donde coinciden que el teletrabajo ayuda a reducir los niveles de estrés laboral. Según Castro, Rincón y Sánchez (2017), los colaboradores indican que ya no tienen contacto directo y continuo con el tráfico de su ciudad, disminuyen gastos diarios en movilidad y apoyan al cuidado del medio ambiente reduciendo los niveles de contaminación. Se obtiene similar información en Rodríguez, Rojas, Sarmiento, Muleth y Parra (2015), donde los colaboradores mencionaron que se sienten menos estresados y tranquilos, ya que tiene menos gastos en movilización y en su rutina laboral diaria, y pueden pasar mayor tiempo de calidad con su familia. Sin embargo, Leal, Leal y Carneiro (2017) identifican en su estudio que los tele trabajadores

reconocen una alta frecuencia de sobrecarga laboral y horas extras realizadas, pero lo ven como una oportunidad de mejora para tener una correcta gestión de tiempo y generar autonomía en sus actividades.

También se analizaron 5 investigaciones de **enfoque cuantitativo**. Según López y Neira (2019), el teletrabajo no genera un impacto en el desarrollo de estrés laboral, ya que en su estudio que el 64% de los colaboradores presentan un nivel de estrés intermedio y el 36% un nivel bajo de estrés, se analizó los ítems del instrumento empleado y se identificó que los colaboradores desarrollaban estrés por las capacitaciones irrelevantes y las grandes expectativas de los jefes en base a la nueva modalidad laboral. Similar información se tiene en Arguello (2020) donde se encontró que 57 trabajadores (60%) presentan sintomatologías relacionadas a estrés normal con tendencia a afecciones de estrés; sin embargo, en dicha investigación no se obtuvo mayor detalle sobre las posibles causas. Por otro lado, Correa (2021) y Moirano, Ibarra, Riera y Baritoli (2021) concluyen que el teletrabajo genera un mínimo impacto en el desarrollo de estrés laboral, ya que los resultados obtenidos en sus estudios están orientados a que los colaboradores en su mayoría desarrollan niveles bajos de estrés y una minoría se siente cansada y presenta dolores principalmente en la espalda, cabeza y problemas en la visión. Por otro lado, Cespedes, Fuentes, Molina, Rebolledo, Luengo y Madero (2021), identifican en su investigación que un importante número de teletrabajadores se perciben tensos o preocupados (49.1%) y ansiosos (44,2%) por realizar actividades laborales desde sus hogares durante la pandemia, lo cual puede llegar a generar estrés, impactando en la salud de las personas.

Finalmente, se revisó un estudio de enfoque mixto realizado por Polo

(2022), donde se obtuvo como resultado que 16 colaboradores, quienes representan al 88,9 % de la muestra, presentaron un nivel muy alto de estrés; esta información se valida durante las entrevistas con 3 jefes del área, donde comentan que el teletrabajo genera una limitada comunicación con los jefes inmediatos, dificultades para interactuar con el entorno y no hay un correcto seguimiento en la adaptación del colaborador realizando teletrabajo, compartiendo muchas veces espacios familiares para realizar actividades laborales.

En base a lo mencionado, se concluye que el trabajo remoto no impacta en el desarrollo de estrés laboral de los colaboradores. Si bien inicialmente Mann y Holdsworth (2003, citado en Jorquera y Herrera, 2020) y Polo (2022) mencionaron que el teletrabajo genera un impacto psicológico en los colaboradores, destacando el desarrollo de estrés laboral, lo revisado en el presente estudio lo refuta, ya que se concluye que el teletrabajo genera niveles bajos o normales de estrés, debido a que se reducen los costos de movilización, se presenta mayor tiempo para pasar con la familia y genera mayor autonomía. Sin embargo, es importante reconocer los resultados de los grupos minoritarios que desarrollaron niveles intermedios a altos de estrés laboral, donde las principales causas de ello son la falta de interacción con el entorno, una incorrecta práctica del teletrabajo y capacitaciones sin contenido relevante.

Respecto a las incorrectas prácticas para el teletrabajo, Vasquez (2019) en su investigación titulada “El Teletrabajo en el sector público peruano”, también identifica que si bien en nuestro país hay una ley que permite acceder al sector público al teletrabajo, son pocas las entidades que practican esta modalidad laboral, debido a que no hay claros lineamientos para una correcta práctica. Por ello, se

recomienda plantear normativas claras de salud y seguridad para el sector público y privado que fomente guías con el fin de brindar alcances para aplicar correctamente la nueva modalidad laboral y no perjudicar al colaborador.

Por otro parte, se resalta que las capacitaciones son necesarias, ya que son colaboradores que por primera vez están trabajando de manera remota, por lo cual estas deben explicar temas puntuales, como recomendaciones para un buen desempeño bajo esta modalidad y ser expuestos de manera interactiva, llamando su atención. Asimismo, muchos entrevistados indicaron que ser conscientes de los beneficios del teletrabajo era un factor que los estresaba, ante esto lo ideal sería explicar que toda propuesta tiene ventajas y desventajas; sin embargo, ante las desventajas brindar guías de ayuda o pautas de mejora que los preparen para mitigar efectos físicos o psicológicos que puedan experimentar, como en el caso de desarrollar niveles altos de estrés.

Respecto al primer objetivo planteado, se detalla la siguiente definición de trabajo remoto en el contexto peruano, esta es una nueva modalidad de trabajo que se caracteriza por prestar servicios desde el domicilio o lugar de aislamiento a causa de la pandemia, empleando medios informáticos y telecomunicaciones (internet, teléfono, etc) (El Peruano, 2020). Además, mediante esta modalidad el empleador está obligado a no realizar cambios en las condiciones económicas estipuladas en el contrato inicial, debe brindar información sobre las medidas de seguridad y salud sobre el trabajo remoto y comunicar al trabajador, por medio de una constancia física o digital, el cambio del ambiente donde se realizarán las funciones; sin embargo no está obligado a brindar los equipos que se emplearán, ya que, estos también pueden ser proporcionados por el mismo trabajador, se busca un beneficio

para ambas partes.

En base al segundo objetivo específico, se analizaron 4 estudios para conocer el impacto del trabajo remoto en el desarrollo de estrés laboral en mujeres, siendo 3 investigaciones cualitativas y una investigación cuantitativa. En los estudios cualitativos de Gaethe (2020) y Arteaga, Cabezas y Ramirez (2021) las mujeres tele trabajadoras entrevistadas indican sentirse estresadas debido a que dicha modalidad laboral no permite que tengan horarios determinados ni espacios adecuados para sus labores y consideran que tienen mayor carga, ya que a las actividades de su trabajo remunerado se suman el cuidado del hogar y los hijos. Similar información se encuentra en Sanchez (2021), donde se corrobora por medio de instrumentos cuantitativos que las mujeres teletrabajadores desarrollan en mayor medida estrés laboral (32%), por las actividades adicionales que asumen mayormente, como las tareas del hogar y el cuidado de los hijos. Sin embargo, en un estudio cualitativo realizado por Cardenas, Estela, Noriega y Portales (2016), consideran que el teletrabajo brindaría mayor flexibilidad laboral, siempre y cuando se pueda alinear a sus funciones.

Respecto a lo mencionado, se puede concluir que el trabajo remoto impacta psicológicamente en las mujeres tele trabajadoras, especialmente en el desarrollo de estrés laboral. Por ello, se considera pertinente evidenciar la necesidad de plantear estrategias como talleres o charlas que brinden recomendaciones para sobrellevar el estrés y generar un seguimiento.

Por otro lado, en base al tercer objetivo, de los 15 estudios analizados, se identificaron 8 estudios con enfoque cualitativo, 6 con enfoque cuantitativo y un

estudio con enfoque mixto, por ello se concluye que los enfoques más empleados para el estudio del trabajo remoto y estrés laboral son los cualitativos y cuantitativos. Sin embargo, se recomienda un mayor empleo del enfoque mixto, ya que permitirá analizar de manera conjunta los datos cuantitativos y cualitativos del fenómeno a estudiar, teniendo un mayor entendimiento del tema.

2.5 Impacto social y teórico del tema

La presente investigación se enfocó en el análisis de diversos estudios nacionales e internacionales sobre trabajo remoto y el impacto psicológico enfocado en el desarrollo de estrés laboral, debido a que es una nueva modalidad que están adoptando muchas empresas en nuestro país y no se cuenta con las herramientas necesarias para hacer frente al impacto que puede generar en la integridad del colaborador. También, se detalló el impacto del trabajo remoto en el desarrollo del estrés laboral en mujeres, considerando las actividades del hogar en las que participan además de su jornada laboral.

Se destaca el aporte teórico de este estudio, ya que es una base bibliográfica para futuras investigaciones que empleen variables similares a lo propuesto, incentivando la investigación y evitando limitaciones en temas poco estudiados como el trabajo remoto y el estrés laboral, factor relacionado a la salud mental que pocas investigaciones priorizan, ya que usualmente se centran más en conocer el impacto a nivel organizacional. Además, se detalló un correcto uso de términos sobre las modalidades de trabajo virtual que será importante para futuras investigaciones en nuestro país, ya que se identificó que el término trabajo remoto es confundido con modalidades virtuales como el teletrabajo, debido a que comparten definiciones muy similares; sin embargo, según lo revisado

anteriormente, se diferencian por la zona donde se realizan las funciones asignadas y que no es necesario un acuerdo mutuo entre el empleador y el empleado (El Peruano, 2020).

Además, es relevante en el área de la psicología organizacional, ya que informa sobre el impacto que afrontan los colaboradores ante esta nueva modalidad de trabajo e incentiva la búsqueda de una solución a ello, considerando que según Cardenas (2013, citado en Pariona, 2017) el psicólogo organizacional tiene como objetivo potenciar el talento humano a través del estudio de los compartimentos dentro del ámbito laboral. Por ejemplo, se puede fomentar el accionar del psicólogo presente en el área de capacitación, ya que, puede gestionar proyectos direccionados a la mejora de dicho factor, con el fin de incentivar una correcta gestión del trabajo remoto.

Finalmente, Iván Chumo, dueño de la compañía peruana de telecomunicaciones Optical Networks, indica que muchas empresas peruanas no cuentan con una correcta infraestructura de telecomunicaciones y desconocen de herramientas digitales para el teletrabajo, generando una lenta adaptación a la nueva modalidad laboral (Gestión, 2020). Por ello, se evidencia que es de suma importancia continuar con estudios enfocados al trabajo remoto y ampliar el tema con variables direccionadas a diversas realidades y poblaciones, con el fin de informar e incentivar la prevención de posibles impactos en la salud mental de las personas, más importante aún cuando en Perú se prorrogó dicha modalidad hasta el 31 de diciembre del 2022, con una posible continuidad considerando el contexto (El Peruano, 2021).

3 CONCLUSIONES

En cuanto a los estudios revisados en la presente investigación documental, se puede concluir que:

- Si bien generalmente el trabajo remoto no genera un impacto psicológico negativo en los colaboradores, especialmente en el desarrollo de estrés laboral, se identificó que en un grupo minoritario puede desencadenar estrés si no se brindan capacitaciones correctas y no hay lineamientos para una correcta práctica.
- El trabajo remoto si impacta en el desarrollo de estrés laboral en mujeres que realizan trabajo remoto, ya que genera desequilibrio en la vida familia-laboral por la carga laboral que se presenta.
- El trabajo remoto en el Perú es una nueva modalidad laboral que se caracteriza por prestar servicios desde el domicilio o lugar de aislamiento a causa de la pandemia, empleando medios informáticos y telecomunicaciones.
- Para el estudio del tema se identificaron más investigaciones de enfoque cualitativo y cuantitativo, respectivamente. Sin embargo, se recomienda fomentar la investigación de enfoque mixto, con el fin de obtener mayor información sobre el fenómeno a estudiar.
- En las investigaciones cuantitativas encontradas, se identificaron cuestionarios que no ofrecían información estadística detallada, siendo esto una gran limitación para investigadores que deseen considerar dichos instrumentos, ya que los resultados serían poco confiables.
- Otra limitación encontrada, es que muchas de las investigaciones se centran

más en el impacto del trabajo remoto a nivel organizacional y no se centran en conocer el impacto a nivel psicológico al que pueden estar expuestos.

- Se recomienda realizar estudios enfocados en el trabajo remoto, considerando sus variaciones conceptuales con el teletrabajo, para conocer si dichas características influirían en el desarrollo de estrés laboral.
- Fomentar el estudio de la variable en diferentes contextos, especialmente en el área rural, ya que la brecha tecnológica presente en el país podría influir en el desarrollo de estrés laboral.

4 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrade, L. y Landero, R. (2015). Bases teóricas del conflicto trabajo-familia. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 7(1), pp 185-198. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5280338>.

Aranda, C., Mares, F., Ramirez, B. y Rojas, N. (2016). Factores psicosociales y síntomas de estrés laboral en trabajadores del área de producción de una empresa metal-mecánica de El Salto, Jalisco. Universidad de Guadalajara. Guadalajara, Mexico. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5969552>.

Arguello, M. (2020). Sintomatologías de estrés, ansiedad y depresión en el teletrabajo ante el COVID-19: el caso de una empresa de turismo en la ciudad de Quito- Ecuador, 2020. Universidad Internacional SEK. Recuperado de: <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3854>.

Arruabarrena, I. (2011). Maltrato psicológico a los niños, niñas y adolescentes en la familia: definición y valoración de su gravedad. *Psychosocial Intervention*, 20(1), 25-44. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-05592011000100004&lang=e s

Arteaga, C., Cabezas, V. y Ramírez, F. (2021). Mujeres, teletrabajo y estrategias de cuidados en el contexto de pandemia en Chile. Revista CS, (35),11-39. ISSN: 2011-0324. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476370757001>.

Astorquiza, B., Castillo, M. y Gomez, A. (2020). Estrés laboral en el mercado laboral: una aplicación de metodologías de medición difusa para el caso colombiano. Lecturas de Economía, vol., no. 93, 2020, pp.189-224. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=155262601007>.

Basurto, K. (2017). Estudio del sistema de Teletrabajo para empleados del área de Gestión y Desarrollo Humano de la empresa Telefónica Gestión de Servicios Compartidos Perú SAC (tgestiona). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7074/Basurto_tk.pdf?sequen ce=1&isAllowed=y.

Bermúdez, J. (2017). Estudio sobre estrés ocupacional y sus efectos en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pintulac de Quito. Universidad Andina Simon Bolivar. Recuperado de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6004>.

Bonell, H. (2018). Características de las prácticas en evaluación de daño

emocional por parte de psicólogos forenses a nivel nacional. Universidad del Desarrollo. Santiago, Chile. Recuperado de: <https://repositorio.udd.cl/handle/11447/2360>.

Bromley, C. (2020). Minsa brinda consejos para afrontar el trabajo remoto de forma óptima. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/165793-minsa-brinda-consejos-para-afrontar-el-trabajo-remoto-de-forma-optima>.

Cardenas, M., Estela, R., Noriega, D. y Portales, W. (2016). Percepción de la mujer ejecutiva sobre su trabajo y vida familiar. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7537>.

Castillo, C. (2020). Cultura organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de agua. Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24675>.

Castro, P., Rincón, N. y Sánchez, S. (2017), Ventajas y desventajas del teletrabajo a nivel psicosocial. Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/14550>.

Céspedes, F., Fuentes, C., Molina, V., R., C., Luengo, M. y Madero, S. (2021).

Percepciones que tienen trabajadores chilenos sobre el impacto del teletrabajo en el entorno de covid 19. Recuperado de:
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532021000100216&script=sci_arttext.

Chiang, M., Sanhueza, C. y Rivera, M. (2022). Clima organizacional, ¿afecta al

estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública. Revista Academia & Negocios, 8(1),43-54. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560869828004>.

Chuco, V. (2021). El teletrabajo y su impacto en el estrés de los

trabajadores. Neumann Business Review, ISSN-e 2412-3730, Vol. 7, N°. 1, 2021 , págs. 81-98. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8181172>.

Correa, R. (2021). Trabajo remoto y estrés laboral de los colaboradores de una

empresa de venta de seguros de salud, Chiclayo 2021. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de:
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3856>.

Echevarria, M. (2018). El impacto del teletrabajo en la cultura organizacional en

empresas privadas financieras desde la perspectiva de las jefaturas. Universidad de Las Américas. Recuperado de:

<http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/10043/6/UDLA-EC-TPO-2018-05.pdf>.

El Peruano (2021). Trabajo Remoto se amplía hasta diciembre del 2022.

Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia/136466-trabajo-remoto-se-amplia-hasta-diciembre-del-2022#:~:text=30%2F12%2F2021%20El%20trabajo,culminaci%C3%B3n%20de%20la%20emergencia%20sanitaria>.

El Peruano (2020). Normas Legales, pp. 7-9. Recuperado de:

<https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/460471-026-2020>.

El Peruano (2020). MTPE: Más de 220,000 trabajadores formales realizan

trabajo remoto. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia/102162-mtpe-mas-de-220000-trabajadores-formales-realizan-trabajo-remoto>.

Fernández, J., y Calderón, G. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social

en el estudio del estrés laboral en el Perú. Revista Medica Herediana, 28(4), 281 -282. Recuperado de:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2017000400014&lang=es.

Filardi, F., de Castro, R. M., & Zaníní, M. T. F. (2020). Advantages and

disadvantages of teleworking in brazilian public administration: Analysis of SERPRO and federal revenue experiences. Cadernos EBAPE.BR, 18(1), 28-46. Recuperado de: <https://www.proquest.com/docview/2388310910/4B94AA59077C4078PQ/2?accoun%20tid=42404&parentSessionId=KecpRed%2FJXcBV M09IldrKzRnfyCIN7JwfKGAESXB3Y%3D&accountid=42404>.

Gaethe, C. (2020). Percepción social de las condiciones laborales del teletrabajo ante la COVID-19: el caso de mujeres trabajadoras con doble presencia en la ciudad de Quito-Ecuador, 2020. Universidad Internacional SEK. Recuperado de: <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3848>.

García, M. (2017). Procesos de Riesgos Psicosociales en mujeres que trabajan con tecnología de la información y la comunicación en el ámbito docente: un estudio mixto. Universidad Miguel Hernandez. Recuperado de: <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/4941/1/TD%20Garc%C3%ADa%20Gonz%C3%A1lez%2C%20Maria%20Luz%20Arantzazu.pdf>.

Gestión (2020). Optical Networks: la mayoría de empresas peruanas no están preparadas para el teletrabajo. Lima, Perú. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/coronavirus-peru-optical-networks-la-mayoria-de-empresas-peruanas-no-estan->

[preparadas-para-el-teletrabajo-nndc-noticia/](#).

Gutierrez, P. (2020). El teletrabajo como estrategia empresarial sostenible en una empresa de servicios de consultoría. Universidad Tecnológica del Perú. Recuperado de: <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/3077>.

Hartasánchez Garaña, José Miguel (2009). Gestión del cambio en el sector público. Buen Gobierno, (6),132-148. ISSN: 1874-4271. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5696/569660528006>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Metodologías de la Investigación. Recuperado de: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>.

Hernández, B. (2021). Estrés laboral y trastornos adictivos en empleados en trabajo desde casa: Una aproximación mediante el modelo JD-R. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968300002/>

Laime, E. (2018). Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa

– 2017. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado de:
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TE_SIS_Elizabeth%20Laime%20Huam%C3%A1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y.

Leal, I., Leal, C., & Carneiro, A. (2017). Aspectos críticos do teletrabalho em uma companhia multinacional. *Cadernos EBAPE.BR*, 15, 511-533. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/1679-395160287>.

León, N., López, S. y Ospina, D. (2021). Gestión del cambio organizacional mediante la metodología del modelo Adkar para la adaptación al trabajo remoto como contingencia por la pandemia producto de virus covid-19. Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de:
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34499/1/2021_modelo_adkar.pdf.

Libera, B. (2007). Impacto, impacto social y evaluación del impacto. *ACIMED*, 15(3)Recuperado de:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102494352007000300008&lng=es&tlng=es.

López, E. y Neira, L. (2019). El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de crédito del Perú de la provincia de Trujillo - Perú, 2019. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado

de:

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPAO_178e2f289c05e6a8f257bc447b54d223.

Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China.

Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3720/372062853003/index.html>.

MTPE (2015). Teletrabajo. Recuperado de: <http://www.teletrabajo.gob.pe/>.

Muñoz, F. (2019). Evaluación del estrés laboral y sus manifestaciones en el personal del centro de salud Quinindé-Esmeraldas. Universidad Internacional de Ecuador. Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4093>.

Moirano, R., Ibarra, L., Riera, V. y Baritoli, F. (2021). Impacto del teletrabajo y el aislamiento social en el estrés laboral: un diagnóstico preliminar para la Argentina. In Ibarra, Valentín Riera, Fausto Baritoli Escritos Contables y de Administración [vol. 12, n.º 1, 2021, págs. 72 a 102] Escritos Contables y de Administración, vol. 12, n.º 1, 2021, págs. 72 a 102, e-ISSN 1853-2055. Recuperado de: <https://revistas.uns.edu.ar/eca/article/view/2109/1578>.

Núñez, A., Tobón, S., Arias, D., Serna, J., Rodríguez, M., Muñoz, A. (2010). CALIDAD DE VIDA, SALUD Y FACTORES PSICOLÓGICOS EN POBLACIONES NO CLÍNICAS DE DOS MUNICIPIOS COLOMBIANOS. *Hacia la Promoción de la Salud*, 15(2),124-142.Retrieved September 10, 2020, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-75772010000200009&lng=en&tlng=es.

OIT (2016). Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros. Departamento de Políticas Sectoriales. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_531116.pdf.

OIT (2020). COVID-19: Cómo están actuando los países. Recuperado de: https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS_739405/lang-es/index.htm.

OIT (2020). Observatorio de la OIT: El COVID-19 y el mundo del trabajo. Segunda edición Estimaciones actualizadas y análisis. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_740981.pdf.

OMS (2020). COVID-19: Cronología de la actuación de la OMS. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/detail/27-04-2020-who-timeline---covid-19>.

OMS (2020). Los servicios de salud mental se están viendo perturbados por la COVID-19 en la mayoría de los países, según un estudio de la OMS. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news/item/05-10-2020-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey>.

ONU (2020). El teletrabajo no es una opción para los pobres, los jóvenes y las mujeres. Noticias ONU. Recuperado de: <https://news.un.org/es/story/2020/07/1477181>.

Orlando, C. (2015). Análisis del impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TE%20SIS%20TELETRABAJ%20O%202021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

Osio, L. (2015). Salud y seguridad en el teletrabajo. Caso: Argentina. Visión Gerencial, (2),410-26. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4655/465545899009>.

- Osorio, J., y Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1),81-90. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67952833006>.
- Pariona (2017). Representaciones del psicólogo organizacional en algunas empresas de Lima. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3372>.
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. *Salud Uninorte*, 35(1),156-184.[fecha de Consulta 24 de Agosto de 2022]. ISSN: 0120-5552. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81762945010>.
- Piña, L. (2020). El COVID 19: Impacto psicológico en los seres humanos. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín, Maracaibo Venezuela. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/340471018_El_COVID_19_Impacto_psicologico_e_n_los_seres_humanos/link/5e8bf28392851c2f52867b35/download.
- Polo, G. (2020). El estrés laboral en la modalidad de teletrabajo en los colaboradores del área técnica - administrativa de la empresa minera AIC, durante el estado de excepción Ecuador marzo-septiembre 2020. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8616>.

RAE (2020). Definición de impacto. Recuperado de: <https://dle.rae.es/impacto>.

Rodriguez, D., Rojas, I., Sarmiento, J., Multeh, L. y Parra, L. (2015). Percepción sobre la implementación del teletrabajo en Helados Gourmet Popsy. Universidad Piloto de Colombia. Recuperado de: <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/3026?show=full>

Sanchez, N. (2021). Resiliencia y estrés laboral en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo de Lima Metropolitana. Universidad Nacional Federico Villarreal. Recuperado de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5284>.

Soto Jara, T. (2019). Evaluación y análisis cuantitativo del sistema de teletrabajo implementado en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI). Disponible en <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/171774>.

Tarrillo, W., Malpartida, J. y Rubio, J. (2020). EL ANALISIS DE LA IMPLEMENTACION DEL TELETRABAJO MIXTO EN EL SECTOR BANCARIO PERUANO. CASOS: BCP Y BBVA. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12319>.

- Torres, R. (2020). Evaluación de la fatiga laboral por teletrabajo del personal docente de la Unidad Educativa Carlos Freile Zaldumbide ante la emergencia sanitaria del COVID-19 Tabacundo, Ecuador 2020. Universidad Internacional SEK. Recuperado de: <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3855>.
- Uribe, J., Jimenez, K., Vargas, J., Rey de Castro, D., Bashualdo, M. y Geraldo, L. (2021). El trabajo remoto y la gestión de las emociones en tiempos de la COVID-19: Una mirada de estudiantes de maestría desde el rol de trabajadores, Lima-Perú (2020). *Industrial Data*, 24(1), 179-199. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-99932021000100179&script=sci_arttext.
- Vasquez, O. (2019). El teletrabajo en el sector público peruano, 2019. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36221/Vasquez_NOJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Vinelli, M. y Maurer, A. (2020). Impacto del COVID-19 en el empleo en el Perú. Conexión ESAN. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/04/24/impacto-del-covid-19-en-el-empleo-en-el-peru/>