

Universidad de Lima  
Facultad de Psicología  
Carrera de Psicología



# **RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS RELACIONADO AL TRABAJO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL TELETRABAJO**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en  
Psicología

**Andres Pacheco Vise  
20140963**

**Valeria Alva Molina  
20140045**

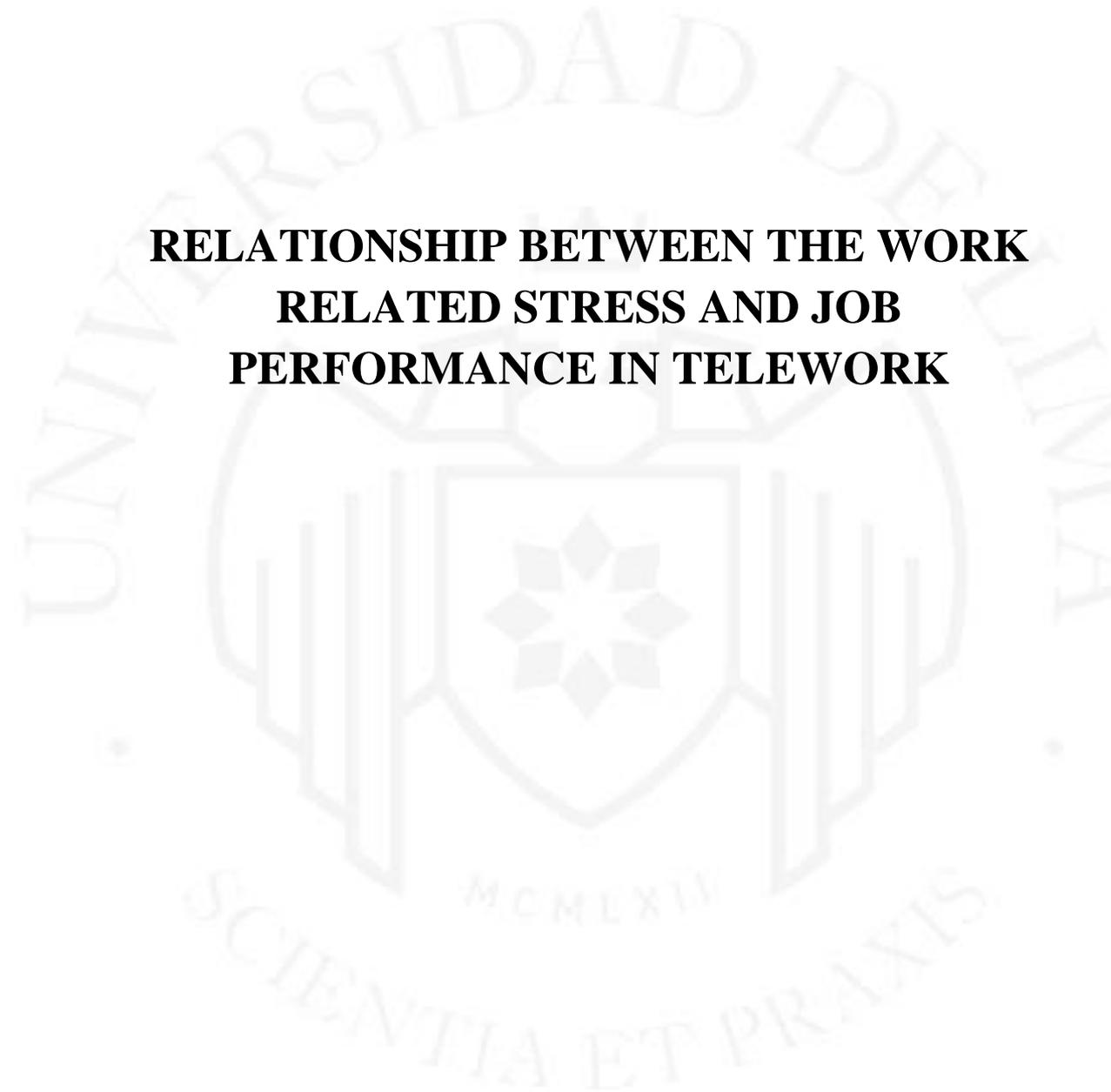
**Adriana Alesandra Cateriano Arteaga  
20140277**

**Asesor**

**María Lourdes Rosell de Almeida**

Lima – Perú  
Marzo de 2022





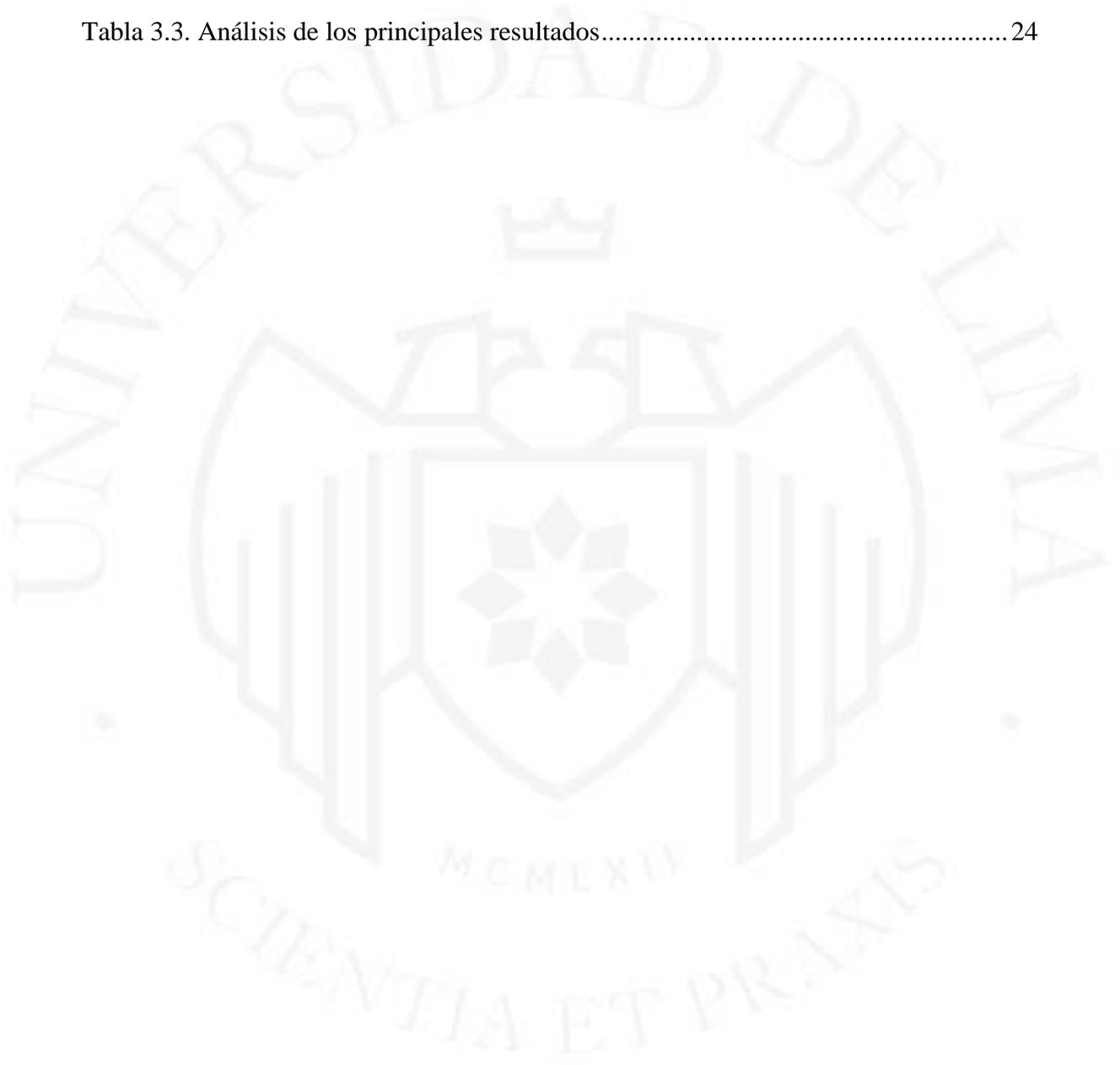
**RELATIONSHIP BETWEEN THE WORK  
RELATED STRESS AND JOB  
PERFORMANCE IN TELEWORK**

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	08
CAPÍTULO II: MÉTODO .....	16
2.1 Criterios de elegibilidad .....	16
2.1.1 Criterios de inclusión.....	16
2.1.2 Criterios de exclusión.....	16
2.2 Estrategia de búsqueda.....	17
CAPÍTULO III: RESULTADOS .....	20
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....	35
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.....	38
REFERENCIAS .....	40

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1. Análisis de los estudios seleccionados .....	20
Tabla 3.2. Análisis de los instrumentos de medición utilizados.....	22
Tabla 3.3. Análisis de los principales resultados.....	24



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. Flujograma de la estrategia de búsqueda

19



## RESUMEN

El estrés asociado al trabajo puede provenir de muchas fuentes, desde las mismas funciones, las relaciones con pares y con los líderes, el espacio físico, entre otros.

El teletrabajo modifica la dinámica laboral incluyendo nuevos desafíos y oportunidades, los cuáles pueden representar fuentes de estrés hacia los trabajadores e impactar en su desempeño en la organización. El objetivo de la presente revisión sistemática es identificar la relación que existe entre el estrés asociado al trabajo y el desempeño laboral bajo el contexto del teletrabajo. Para ello, se realizó una búsqueda en las bases de datos electrónicas Scopus, Ebsco, APA PsycNet, ProQuest, Springer y Science Direct. Se seleccionaron para el análisis las investigaciones que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión propuestos (n=10), se consideró la declaración PRISMA (Page et al., 2020) con el fin de asegurar la transparencia de la metodología de búsqueda. Luego de analizar los artículos, se encontró que en nueve de los diez artículos se presentaba una relación significativa entre las variables estrés asociado al trabajo y desempeño laboral en el teletrabajo; y en una de las diez investigaciones analizadas se encontró que la relación no era significativa. Los tipos de relación encontradas entre las variables fueron asociación inversa (n=5), asociación directa (n=2), asociación no significativa (n=1), y asociación diferenciada según factores (n= 2). Se concluyó que la relación entre el estrés asociado al trabajo y desempeño laboral está influenciada por el contexto en el que se desenvuelve la persona, así como el tipo de estrés y las múltiples causas que lo producen.

**Palabras clave:** estrés relacionado al trabajo, tecnoestrés, desempeño laboral, teletrabajo.

## ABSTRACT

The Work-Related-Stress can come from many sources, from the functions themselves, relationships with peers and leaders, physical space, among others.

Teleworking modifies the work dynamics including new challenges and opportunities, which can represent sources of stress for workers and impact on their performance in the organization. The objective of this systematic review is to identify the relationship between Work-Related-Stress and Job Performance in the context of teleworking. For this, a search was made in the electronic databases Scopus, Ebsco, APA PsycNet, ProQuest, Springer and Science Direct. The investigations that met the proposed inclusion and exclusion criteria (n=10) were selected for analysis and the PRISMA statement (Page et al., 2020) was considered in order to ensure the transparency of research methodology. After analyzing the articles, it was found that in nine out of the ten papers there was a significant relationship between Work-Related-Stress and Job Performance in teleworking; and in one out of ten papers analyzed, it was found that the relationship was not significant. The types of relationship found between the variables were inverse association (n=5), direct association (n=2), non-significant association (n=1) and differentiated association according to the factors (n=2). It was concluded that the relationship between stress associated with work and job performance is influenced by the context in which the person operates, as well as the type of stress and the multiple causes that produce it.

**Keywords:** work-related stress, technostress, job performance, telecommuting.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En la década de los 70's empezó a difundirse el teletrabajo como una alternativa de solución frente al tráfico en Estados Unidos. Desde entonces su popularidad ha ido creciendo junto con el avance de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs) y se volvió una práctica masiva debido a la pandemia del COVID-19 que inició en el año 2020 (Belzunegui & Erro, 2020; Peralta et al., 2020). Sin embargo, algunas características de esta modalidad de trabajo, tales como el incremento de contacto con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), conflicto familia – trabajo, ambigüedad de roles, menor comunicación entre pares, entre otros, ha demostrado incidir en la presencia de estrés y este, a su vez, se asocia con una disminución en el desempeño laboral (Bueno, 2020; Chuco, 2021).

Esta modalidad de trabajo se empezó a regularse en el Perú en el 2013 con la Ley N° 30036, Ley del Teletrabajo, que reconocía la prestación de servicios fuera del centro de trabajo y a través del uso de TICs (Ramos, 2021) y, en el contexto de pandemia se promulgó el DU N° 026-2020, Ley del Trabajo Remoto, que actualiza las condiciones para realizarlo e incorpora lineamientos de salud y seguridad en el trabajo, y el DS N° 010-2020-TR, que dispone los derechos y obligaciones de ambas partes en el sector privado (El Peruano, 2020).

El impacto económico del estrés laboral, por ejemplo, en México, se evidencia con un costo estimado de entre 5,000 y 40,000 dólares americanos asociados a la disminución de la productividad e inversiones en tratamientos, como psicoterapia y medicamentos (El CEO, 2020). Por otro, la modalidad del teletrabajo genera ahorros en las empresas de todo el mundo. Al respecto, se ha encontrado que las empresas generan un ahorro de 30% en los costos fijos cuando sus colaboradores trabajan remotamente (Redacción EC, 2021) y los empleados disminuyen gastos asociados al transporte, vestimenta y alimentación (Silvermann, 2020).

Desde un punto de vista social, se ha encontrado inicialmente una perspectiva positiva por parte de los trabajadores hacia el teletrabajo. Al respecto, la literatura expone que una alta tasa de personas, entre el 69% y 78%, valora positivamente la nueva modalidad de trabajo (PricewaterhouseCoopers, 2020), pues permite pasar más de tiempo con sus familias, lo cual tiene un efecto positivo en la dinámica familiar (López-Piñero, 2020). Sin embargo, se debe considerar que, para muchos, la oficina es un lugar de interacción social y encuentros amicales, por lo que también representa una red que, de perderse, no solo impacta en la salud psicológica, sino en el desempeño laboral, al disminuir redes de soporte y acceso a información (Gibbs et al., 2021).

El uso de herramientas tecnológicas juega un papel importante, tanto en el desempeño que el trabajador tendrá durante el teletrabajo como en el impacto que puede tener en salud mental. En efecto, la familiaridad y la accesibilidad a herramientas digitales de información y comunicación (TICs) pueden favorecer o dificultar la ejecución de estas labores de manera remota (López-Piñero, 2020). Además, se ha encontrado que el uso de tecnologías para desempeñar el trabajo remoto (digital workplace) puede generar efectos adversos como tecnoestrés, sobrecarga laboral y ansiedad relativa al relacionamiento persona-tecnología (Marsh et al., 2022).

El teletrabajo también tiene un impacto ambiental. En efecto, al disminuir la necesidad de traslado de las personas hacia sus centros de labores, hay reducción de emisión de gases por parte de vehículos, menor consumo de gasolina, contaminación sonora y uso de energía en las oficinas (Silvermann, 2020). En general, los más notorios beneficios de asumir este modelo de trabajo a gran escala son la eliminación o reducción del uso de vehículos motores para distancias prolongadas y en frecuencias diarias, menor uso de energía eléctrica en oficinas, así como de dispositivos contaminantes como aires acondicionados y químicos de limpieza (Hook et al., 2020).

Resulta valioso que, desde la psicología organizacional, se indague en la relación del estrés asociado al trabajo y el desempeño laboral en un contexto de teletrabajo, pues esta relación tiene un impacto tanto en el empleado, como en los equipos y la organización en general. Asimismo, al aplicar este análisis al área de Gestión Humana, permitirá concientizar sobre la importancia de prevenir el estrés, de intervenir

debidamente y entender mejor el impacto que podría tener en el desempeño laboral, a fin de generar oportunidades en las que los colaboradores puedan aprovechar al máximo su potencial, mantenerse motivados ante nuevos retos y aprovechar los beneficios de teletrabajar.

Se ha encontrado que algunas características propias del teletrabajo como el incremento significativo en la autonomía, la interacción con los cohabitantes, la dificultad para separar espacios laborales y personales/familiares y el incremento de la interacción con herramientas tecnológicas pueden incidir en la presencia y agudización del estrés en los trabajadores, lo cual, a su vez, genera una disminución en el desempeño laboral (Castro, 2020; Sánchez-Tolero 2021).

La literatura presenta múltiples factores que también se relacionan con estos efectos negativos del teletrabajo. Por ejemplo, una supervisión limitada y el poco contacto físico con los compañeros de trabajo reduce la innovación y la motivación (Gibbs et al., 2021), también se estima que hay un incremento de entre 05 a 08 horas de trabajo a la semana y, al generar mayor cansancio cognitivo y físico, decrecen la productividad y la motivación (Collewet & Sauermann, 2017; Samek et al., 2021). Sin embargo, hay discrepancias en estas afirmaciones. Estudios realizados en Malta (PwC, 2020), Estados Unidos (Golden & Gajendran, 2018) y China (Lui, Wan & Fan, 2021) encontraron, por el contrario, una correlación positiva entre la ejecución del teletrabajo y el desempeño laboral. Otros factores importantes en la relación del teletrabajo con el desempeño laboral son la motivación intrínseca, el tiempo que se lleva trabajando bajo esta modalidad, la aceptación de la tecnología y la percepción general hacia el teletrabajo (Golden & Gajendran, 2018; Donati et al., 2021).

En lo que sí parece haber un consenso en la literatura es en que el estrés, o los factores estresantes, tienen un impacto negativo en el desempeño laboral (Pandey, 2018), incluso en un contexto de teletrabajo (Mirela et al., 2021; Joshi et al., 2021; Agustina, Rarastanti & Hidayat, 2021). No obstante, variables demográficas como el género, el nivel educativo, las condiciones laborales y el tipo de trabajo pueden determinar el nivel de este impacto, además de otros factores como el síndrome de Burnout (Agustina,

Rarastanti y Hidayat, 2021), la vocación (Wu, Hu y Zheng, 2019), la carga laboral (Mittal y Bhakar, 2018) y la satisfacción laboral (Nisar y Rasheed, 2019).

El estrés se relaciona con la inhibición de las capacidades cognitivas como la atención, la memoria, la toma de decisiones y la capacidad de detectar errores (Ajayi, 2018; Rodeback et al., 2020), lo cual impide que los trabajadores se desempeñen de la mejor manera y aporten a los objetivos de sus equipos (Hassan et al., 2020). El teletrabajo, al modificar la dinámica de trabajo a la que muchos trabajadores están acostumbrados, puede ser un detonante para la disminución del desempeño laboral (Kumar et al., 2021).

Desde el punto de vista individual, el estrés laboral se ha asociado con trastornos mentales y de comportamientos como ansiedad, nerviosismo, problemas de concentración, cambios en la presión cardíaca y Burnout (Ortiz, 2020), y con síntomas físicos como tensión muscular, dolores de cabeza, estómago y pecho, problemas para dormir y fatiga (Clínica Mayo, 2021). Los resultados obtenidos por Delgado et al., (2020) en un estudio realizado con una muestra de colaboradores del sector salud, reflejaron una alta correlación significativa e inversa ( $r=-.68$ ), lo cual sugiere que, ante una menor sensación de estrés, el desempeño laboral incrementa. A nivel más amplio, el estrés laboral contribuye con la aparición y mantenimiento de problemas familiares (Linzán & Meza, 2021). Un entorno familiar negativo no brindará soporte emocional al trabajador, lo cual creará un círculo de malestar donde ambos factores se vuelven cada vez más desgastantes emocionalmente. Asimismo, los factores estresantes más comunes, que llevan a la aparición de conflictos entre el trabajo y la familia son la insatisfacción laboral, el estrés laboral, las largas horas de trabajo y el conflicto de roles, lo que genera un impacto negativo en el desempeño laboral (Pandey, 2018).

A nivel organizacional el impacto del estrés también es significativo. Sus niveles tienden a incrementar en un contexto de teletrabajo cuando el trabajo está mal organizado, los empleadores no acompañan a sus colaboradores en la adopción de nuevas dinámicas laborales y si el cambio entre modalidades de trabajo ha sido repentino y radical (Gualano et al., 2022). La primera consecuencia es la pérdida de la motivación por el cumplimiento de las tareas, lo cual, puede llevar a un bajo desempeño, ausentismo

laboral y actitud negativa, así como repercusiones en la relación de los compañeros de un equipo de trabajo, el impacto en el clima organizacional, disminuyendo también la productividad (Quimbay, 2017).

El estrés puede ser definido de dos maneras. En primer lugar, como una relación entre el individuo y un entorno percibido como amenazante y que pone en peligro su bienestar, en el que tendrá que activar estrategias de afrontamiento y control de emociones (Folkman, 2013) y, en segundo lugar, como la reacción fisiológica que pone en marcha al organismo frente a una situación de emergencia (Morris & Maisto, 2014). Por ello, este juega un factor importante en la sobrevivencia y evolución de cada especie, al activar capacidad de reacción en intensidades moderadas (Zapata, 2020).

Estímulos como las condiciones contractuales, relaciones sociales, estilo de liderazgo, satisfacción laboral, entre otros son propios de contextos laborales que pueden generar estrés relacionado al trabajo (WRS en inglés) en los colaboradores (American Psychological Association, 2020). Este, a diferencia del estrés laboral, no es la respuesta frente a las demandas del trabajo, sino a factores asociados como el diseño de las funciones, la estructura de la empresa, el modelo de gestión y las herramientas utilizadas (Health and Safety Executive for Northern Ireland, 2018; Schwepker & Dimitriou, 2021). El estrés laboral se asocia con enfermedades físicas y trastornos psicológicos (León-Barúa, 2019), así como con la presencia de otros tipos de estrés como el tecnoestrés (Bondanini et al., 2020), el distrés (Vogazianos et al., 2019), el estrés percibido (Hakansson, Gard y Lindegard, 2020) y el estrés clínico (Yasmin et al., 2018).

El estrés puede clasificarse en eustrés y distrés. El primero hace referencia a una respuesta que no supera los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona; el segundo, hace referencia a una respuesta negativa de los factores estresores ya sea en el plano biológico, físico o psicológico (Branson et al., 2019). Otro tipo es el estrés laboral, el cual es una patología que está en aumento, y es causado por exigencias inherentes en el ambiente de trabajo, lo cual satura tanto física como mentalmente al trabajador (Romani, 2020).

Asimismo, el tecnoestrés se define como el estrés experimentado por las personas asociada a su interacción con las tecnologías de la comunicación e información (Tarafdar, 2019) y puede tener un efecto tanto positivo como negativo dependiendo del contexto. Entre los efectos positivos está el incremento del desempeño individual, la eficacia, la innovación, la estabilidad y la satisfacción, en caso se superen las demandas generadas por las TICs; por otro lado, los efectos negativos están la sobrecarga cognitiva, la confusión y la frustración (Salazar-Concha et al., 2019).

Por otro lado, se entiende al desempeño laboral como la eficacia en el cumplimiento del trabajo demostrada por el trabajador a través de comportamientos observables (Bautista, et al., 2020) y los indicadores y estándares utilizados para su medición deben ser conocidos para llevar un adecuado proceso (Soldevilla, 2020).

El desempeño laboral ha recibido en los últimos años (Gabini, 2018). De manera general, se le define como el resultado de un conjunto de conductas medibles, orientadas a alcanzar el cumplimiento de metas organizacionales. Los modelos teóricos más citados para su estudio son, en primer lugar, la teoría de la equidad, que se enfoca en la evaluación del rendimiento demostrado por los trabajadores para identificar los aspectos positivos y negativos con la finalidad de alcanzar los objetivos, manteniendo un equilibrio en el trato que recibe el trabajador (Mejillón, 2017) y, en segundo lugar, la teoría de la finalidad o metas de Locke (1976), que afirma que existe un papel motivacional que influye en las intenciones de los trabajadores cuando desempeñan una determinada labor persiguiendo intencionalmente un objetivo o meta mediante la realización de la tarea. En la actualidad las evaluaciones de desempeño se desarrollan considerando las necesidades específicas de la empresa y el contexto en el que se encuentran.

Asimismo, el teletrabajo se basa en dos componentes: a) trabajo realizado parcial o completamente en una ubicación distinta a la establecida como predeterminada por su empleador y b) se utilizan dispositivos y sistemas electrónicos para desempeñar las labores y facilitar la comunicación (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Es amplia la literatura que estudia la relación entre el estrés y el desempeño laboral, y se suele ahondar en dos puntos, primero, en el modelo de la relación que tiene el estrés asociado al trabajo y el desempeño laboral y, segundo, las variables mediadoras y moderadoras asociadas, que explican cómo sucede esta asociación. Sobre el modelo de relación, se han identificado tres fuentes de estrés, con un conjunto de causas específicas y con un impacto diferenciado en el desempeño laboral: en primer lugar, los estresores individuales son aquellos propios de la personalidad de los trabajadores, tales como el locus de control externo, propensión al aburrimiento, rumiación cognitiva, entre otros (Baranik et al., 2017). En segundo lugar, los estresores laborales, que están relacionados a las condiciones del equipo de trabajo, la organización y las funciones realizadas, como la sobrecarga laboral, el ambiente laboral, estilo negativo de liderazgo, entre otros. Finalmente, en tercer lugar, los estresores familiares, los relativos a las interacciones en el entorno cercano, por ejemplo, los conflictos familiares, violencia intrafamiliar o relacionamiento tóxico (Pandey, 2018). Adicionalmente, se sugiere una cuarta categoría de estresores: los propios del teletrabajo, esto es, aquellas características que el trabajo desde casa puede generar en el modo de trabajo de ciertos trabajadores, en concreto, la dificultad de balancear vida y trabajo, el incremento de horas laborales o una pobre interacción con colegas (Song & Gao, 2018).

El estudio de las variables moderadoras y mediadoras en la relación entre el estrés asociado al trabajo y el desempeño laboral, aporta riqueza teórica al entendimiento de esta relación, más aun considerando que los estudios se han realizado en múltiples países y en variedad de oficios. Algunas variables mediadoras que determinan esta relación son la satisfacción laboral (Nisar & Rasheed, 2019), la motivación (Deng et al., 2019), el conflicto familia y trabajo (Ji et al., 2020), la intención de renuncia (Perez-Floriano y González, 2019), entre otros; mientras que variables que tienen un efecto moderador son las estrategias de afrontamiento (Li et al., 2017), las experiencias de exposición a daños (Perez-Floriano & González, 2019) o la sensación de justicia organizacional (Wang et al., 2015).

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre el estrés asociado al trabajo y el desempeño laboral en un contexto de teletrabajo mediante la revisión y análisis de estudios previos realizados sobre esta problemática. A partir de este

propósito, se pretende responder a la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre el estrés asociado al trabajo y el desempeño laboral en teletrabajadores?



## **CAPÍTULO II: MÉTODO**

### **2.1 Criterios de elegibilidad**

Se procede a especificar los criterios de elegibilidad para determinar los artículos de investigación que fueron analizados de acuerdo a los objetivos del presente estudio.

#### **2.1.1 Criterios de inclusión**

Se seleccionaron artículos de investigación que cumplieron con los siguiente criterios de inclusión: a) estudios que investiguen la relación entre estrés asociado al trabajo y desempeño laboral, en un contexto de teletrabajo realizado por adultos b) estudios que sean de tipo cuantitativo y correlacional, c) estén publicados en revistas indexadas y arbitradas, d) estén escritos en español o inglés, e) tengan un máximo de 05 años de antigüedad, f) especifiquen características demográficas de los participantes, tales como profesión, sexo, edad, ubicación geográfica, así como los instrumentos de evaluación usados, g) estudios de texto completo para tener acceso a información relevante y así generar análisis a detalle.

#### **2.1.2 Criterios de exclusión**

En cuanto a los criterios de exclusión utilizados, además, del incumplimiento de los criterios de inclusión señalados; en primer lugar, se tuvo en cuenta que no fueran estudios con metodología cualitativa debido a que la información encontrada puede ser interpretada subjetivamente por el investigador, generando una posible desviación en los datos recolectados y porque se busca encontrar la relación cuantitativa entre las variables de estudio a través de la aplicación de instrumentos de medición. Asimismo, no se tomaron en cuenta estudios sin datos concluyentes, abstracts, metaanálisis, congresos o conferencias, libros, tesis, revistas de divulgación, manuales, y aquellos estudios que no estén respaldados por un medio científico, pues se requieren evidencias empíricas para el presente estudio e información detallada para realizar el análisis de los artículos.

## 2.2 Estrategia de búsquedas

La recopilación de información para el presente estudio se realizó entre los meses de enero y febrero del 2022, inicialmente en las bases de datos electrónicas Scopus, Ebsco, APA PsycNet y ProQuest y, posteriormente, se complementó la búsqueda en Springer y Science Direct. Además, en paralelo a la revisión de los artículos de investigación publicados, se escogieron más artículos de sus referencias bibliográficas que también cumplían con los criterios de inclusión.

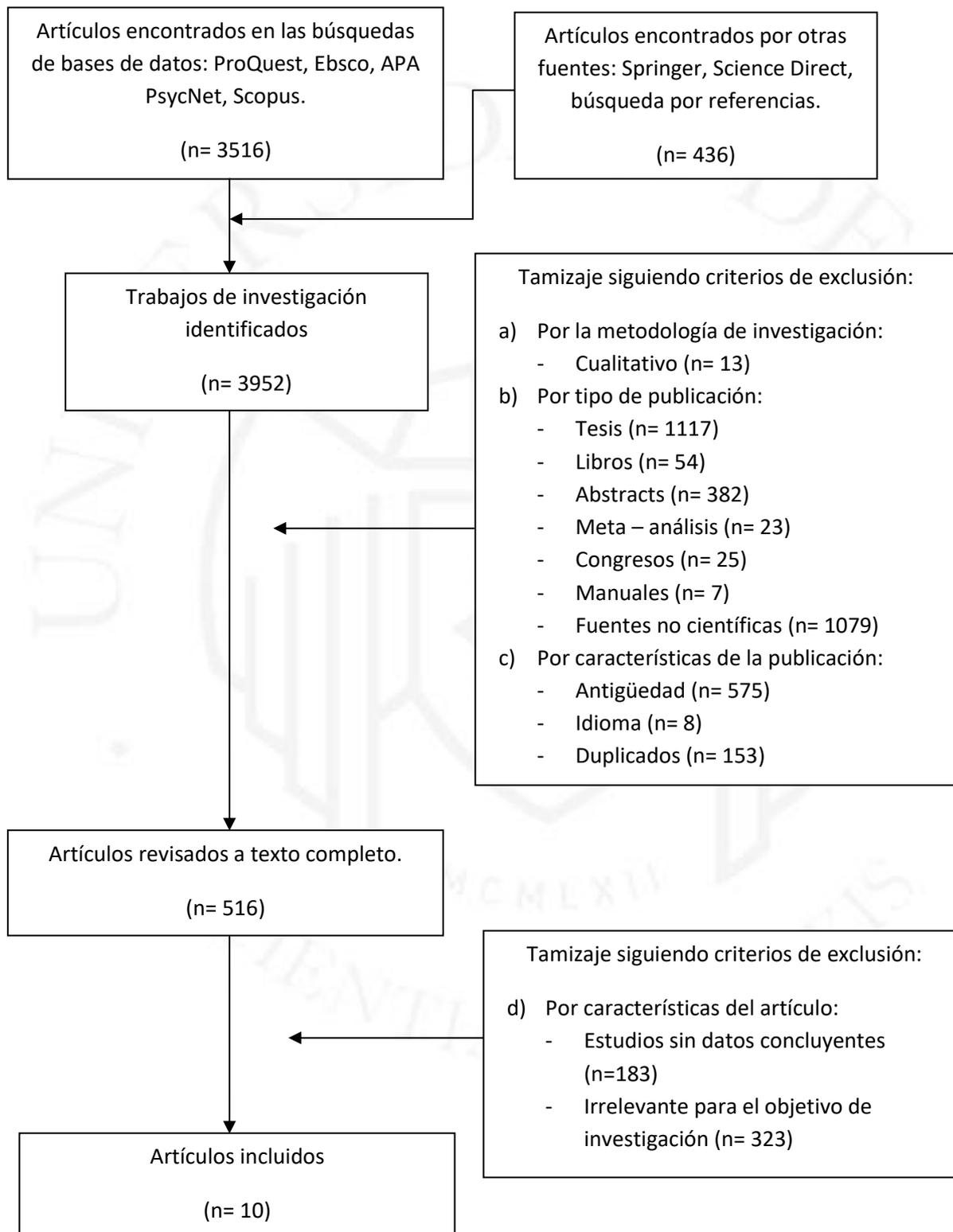
Para realizar la búsqueda se emplearon las siguientes palabras claves y sus combinaciones: Desempeño laboral, Estrés y Teletrabajo, así como su traducción en inglés: Job performance, stress y telework. La estrategia de búsqueda que se utilizó en cada buscador fue la siguiente: Job Performance/Stress/Telework; Work Performance/Work Stress/Remote Work; Employee Performance/Occupational Stress/Work from Home; Desempeño laboral/Estrés laboral/Teletrabajo. Durante el proceso de búsqueda en bases de datos, con el objetivo de orientar el vocabulario hacia uno controlado que permita ordenar de manera adecuada el conocimiento acerca de una temática, se utilizó el tesoro del APA PsycNet. En este, al colocar el término “Job Performance” se obtuvo este como único resultado mientras que, al consultar por el concepto “Stress” se encontraron 33 términos, siendo los más relacionados al objetivo de esta investigación “Job Stress”, “Occupational Stress”, “Work Stress”, “Technostress”. La estrategia de búsqueda que se empleó utilizando los operadores booleanos en los buscadores Ebsco, APA PsycNet y Scopus fueron las siguientes: (“Job Performance” OR “Desempeño laboral”) AND (Stress OR “Work Stress” OR Estrés OR “Estrés laboral”) AND (Telework OR “Remote Work” OR “Work from Home” OR Teletrabajo OR “Trabajo remoto”) teniendo como resultado 10 investigaciones en Ebsco, 2 en Apa PsycNet y 732 artículos en Scopus; en el caso de la base Scopus, luego de filtrar por artículo completo se obtuvieron 152. Con relación a la estrategia de búsqueda utilizada en ProQuest fue: (“Job Performance” OR “Desempeño laboral”) AND (Stress OR “Work Stress” OR “Occupational Stress” OR Estrés OR “Estrés laboral” OR “Estrés Ocupacional”) AND (Telework OR “Remote Work” OR “Work from Home” OR “WFH” OR Teletrabajo OR “Trabajo remoto”) obteniendo 2712 investigaciones, las cuales se filtraron por tipo de publicación, resultando en 264 artículos.

Para el proceso de revisión, se utilizaron como referencia los criterios de la guía PRISMA (Page et al., 2020), con el objetivo de transparentar el porqué de la revisión y los hallazgos, y asegurar la calidad del estudio, minimizando el riesgo de sesgo e incrementando el grado de precisión de la revisión. Para ello, la guía enfatiza que la relevancia acerca de los métodos y el protocolo de estrategia de búsqueda de información deben ser documentados y establecidos con anterioridad; de tal manera que, en la presente investigación se estableció con anterioridad los criterios de elegibilidad ya mencionados, de la misma manera las fuentes de búsqueda de información y el proceso de recopilación de los artículos.

El proceso de búsqueda sistemática dio como resultado inicial de 3516 registros y, de estos, se seleccionó a 10 artículos que cumplían con los criterios de inclusión. Se detalla a continuación, en la Figura 2.1, el diagrama de flujo en el que se presenta sintetizado el proceso de selección de los estudios analizados.

Figura 2.1

Diagrama de flujo del proceso de selección de artículos



## CAPÍTULO III: RESULTADOS

A continuación, se presenta el análisis realizado de las 10 investigaciones seleccionadas. En las tablas 3.1, 3.2 y 3.3 se muestran los datos más relevantes de cada investigación, como el modelo teórico con el que se abordan las variables (estrés asociado al trabajo y desempeño laboral), el diseño de cada estudio, los instrumentos utilizados para medir la relación entre estrés asociado al trabajo y el desempeño laboral, la relación entre las variables de estudio y los principales hallazgos de cada investigación seleccionada.

**Tabla 3. 1**

*Análisis de los estudios seleccionados*

Autor	Año	Título del artículo	Idioma	Modelo teórico que aborda Estrés asociado al trabajo y Desempeño Laboral	Participantes
Feng	2021	The Effects of Techno-Stress in the Role Stress Context Applied on the Proximity Manager Performance: Conceptual Development and Empirical Validation.	Inglés	Teoría del Intercambio Social  Modelo transaccional de estrés y afrontamiento	318 managers
Kumar et al.	2021	Working in lockdown: the relationship between COVID-19 induced work stressors, job performance, distress, and life satisfaction.	Inglés	Teoría de la Conservación de Recursos	433 trabajadores

Delanoeije y Verbruggen	2020	Between-person and within-person effects of telework: a quasi-field experiment	Inglés	Teoría del Intercambio Social	39 trabajadores
Suratman et al.	2021	The Impact of Psychological Climate and Self-Resilience on Employee Performance During the COVID-19 Pandemic: An Empirical Study in Indonesia	Inglés	Teoría de las Demandas y los Recursos Laborales	316 trabajadores
Parent-Lamarche y Boulet	2021	Workers' Stress During the First Lockdown Consequences on Job Performance Analyzed With a Mediation Model	Inglés	Teoría de la Conservación de Recursos	459 trabajadores
Prasad y Vaidya	2020	Association among Covid-19 parameters, occupational stress and employee performance: An empirical study with reference to Agricultural Research Sector in Hyderabad Metro	Inglés	Teoría de las Demandas y los Recursos Laborales	400 trabajadores
Wakaizumi et al.	2021	Sitting for long periods is associated with impaired work performance during the COVID-19 pandemic	Inglés	Teoría de las Demandas y los Recursos Laborales	14648 trabajadores
Meunier et al.	2022	The Association between Perceived Stress, Psychological	Inglés	Teoría de las Demandas y los Recursos Laborales	435 trabajadores

Distress, and Job Performance During the COVID-19 Pandemic: the Buffering Role of Health-Promoting Management Practices

Peasley et al.	2020	Can't leave it at home? The effects of personal stress on burnout and salesperson performance	Inglés	Teoría de las Demandas y los Recursos Laborales	331 vendedores
Saleem et al.	2021	Technostress and Employee Performance Nexus During COVID-19: Training and Creative Self-Efficacy as Moderators	Inglés	Teoría del Intercambio Social  Modelo transaccional de estrés y afrontamiento	222 docentes universitarios

**Tabla 3. 2**

*Análisis de los instrumentos de medición utilizados*

Autor	Instrumento de evaluación	Confiabilidad o Validez
Feng	Tecnoestrés: Encuesta Propia (Feng, 2021)	Estrés: Alpha de Cronbach: .84
	Desempeño laboral: Encuesta Propia (Feng, 2021)	Desempeño laboral: Alpha de Cronbach: .88
Kumar et al.	Distrés: Kessler 6 scale - K-6 (Escala adaptada de K-10 scale)	Estrés: Alpha de Cronbach: .82 AVE: .53
	Desempeño laboral: Taxonomy of Higher-Order Performance Dimensions Model (Escala reducida)	Desempeño laboral: Alpha de Cronbach: .85 AVE: .59

Delanoeije y Verbruggen	<p>Estrés: General Health Questionnaire by Goldberg and Hillier</p> <p>Desempeño laboral: Cuestionario adaptado de Abramis (1974)</p>	<p>Estrés: Alpha de Cronbach T1: .77 Alpha de Cronbach T2: .86</p> <p>Desempeño laboral: Alpha de Cronbach T1: .84 Alpha de Cronbach T2: .88</p>
Suratman et al.	<p>Estrés Laboral: Job stress Questionnaire by Cooper and Straw</p> <p>Desempeño laboral: Performance Questionnaire by Bernadin and Russel</p>	<p>Estrés Laboral: Alpha de Cronbach: .95</p> <p>Desempeño laboral: Alpha de Cronbach: .93</p>
Parent-Lamarche y Boulet	<p>Estrés: Encuesta de un solo ítem (¿Cómo el COVID-19 ha afectado tus niveles de estrés?)</p> <p>Desempeño laboral: Job Performance Scale (Williams and Anderson, 1991) (Escala adaptada)</p>	<p>Estrés: No indica - Escala de 1 ítem</p> <p>Desempeño laboral: Alpha de Cronbach: .91</p>
Prasad y Vaidya	<p>Estrés ocupacional: Encuesta propia (Prasad y Vaidya, 2020)</p> <p>Desempeño laboral: Taxonomy of Higher-Order Performance Dimensions Model</p>	<p>Estrés: Alpha de Cronbach: .70</p> <p>Desempeño laboral: Alpha de Cronbach: .78</p>
Wakaizumi et al.	<p>Estrés asociado al trabajo: New Brief Job Stress Questionnaire (New BJSQ)</p> <p>Desempeño laboral: Encuesta propia (Wakaizumi et al., 2021)</p>	<p>Estrés: Alpha de Cronbach: .92</p> <p>Desempeño laboral: Alpha de Cronbach: -</p>
Meunier et al.	<p>Estrés percibido: Perceived Stress Scale (PSS) (Escala adaptada)</p>	<p>Estrés: PSS Alpha de Cronbach: .81</p>

	The Patient Health Questionnaire (PHQ-4)	PHQ-4 Alpha de Cronbach: .92
	Desempeño laboral: Health and Work Performance Questionnaire (HPQ)	Desempeño laboral: Alpha de Cronbach: .74
Peasley et al.	Estrés personal: Stress Questionnaire (Peasley et al., 2020)	Estrés: Alpha de Cronbach: .77 AVE:
	Desempeño laboral: Salesperson performance (Peasley et al., 2020)	a) Estrés relacionado a la salud: .60 b) Estrés relacionado a las relaciones: .54 c) Estrés relacionado a las finanzas: .66
		Desempeño laboral: Alpha de Cronbach: .85 AVE: .73
Saleem et al.	Tecnoestrés: Questionnaire from Tarafdar et al. (2007), (Escala adaptada)	Estrés: Alpha de Cronbach: .92 AVE: .68
	Desempeño laboral: Individual Work Performance Questionnaire (Escala adaptada)	Desempeño laboral: Alpha de Cronbach: .97 AVE: .75

**Tabla 3. 3**

*Análisis de los principales resultados*

Autor	Diseño del estudio	Relación entre Estrés y Desempeño Laboral	Hallazgos principales
Feng	Cuantitativo Explicativa Transversal	El tecnoestrés se asocia de forma directa con el desempeño laboral ( $\beta = 3.04, p < .01$ ).	El tecnoestrés es un motivador que permite realizar el trabajo de forma más rápida lo que impacta directamente en el desempeño laboral.

Kumar et al.	Cuantitativo Explicativa Transversal	Las asociaciones entre desempeño laboral con las elecciones de estilo de vida ( $\beta = .09$ , $p = .11$ ), y con sobrecarga de rol ( $\beta = -.03$ , $p = .68$ ) no son significativas. En cambio, se han encontrado asociaciones significativas e inversas entre desempeño y la distracción familiar ( $\beta = -.14$ , $p < .01$ ), el malestar laboral ( $\beta = -.20$ , $p < .01$ ) y el distrés ( $\beta = -.30$ , $p < .01$ ).	Los resultados confirman que a medida que aumentan los niveles de angustia, el desempeño laboral se ve afectado mientras que la satisfacción con la vida disminuye.  Las distracciones familiares durante el teletrabajo tienen un mayor impacto en el desempeño laboral que en el distrés, generando una menor calidad en el trabajo realizado.
Delanoeije y Verbruggen	Cuantitativo Correlacional Longitudinal	La asociación entre el teletrabajo y el estrés, el conflicto trabajo/hogar, el compromiso y el desempeño laborales fue negativa.  Se halló que las relaciones entre estrés y desempeño laboral en el tiempo 1 ( $r = -.26$ ) y en el tiempo 2 ( $r = -.44$ ) fueron inversas.	Los teletrabajadores reportaron menor estrés, menor conflicto trabajo/casa, mayor compromiso laboral y mayor rendimiento laboral realizando teletrabajo y no presencialidad.  Los análisis univariados mostraron que los empleados bajo la modalidad de teletrabajo mostraron menos estrés en T2 en comparación con T1.
Suratman et al.	Cuantitativo Correlacional Transversal	La asociación entre el estrés laboral y el desempeño laboral no es significativa.	La asociación no significativa se puede interpretar porque en el caso de personas que trabajan desde casa pueden estar estresadas no solo por su rol en el trabajo sino también por su rol en el hogar. Las causas del estrés laboral pueden estar asociadas a los cambios generados por el uso de nuevas tecnologías, estilos de vida competitivos y otros factores sociales.

Parent-Lamarche y Boulet	Cuantitativo Correlacional Transversal	Los resultados obtenidos indican que el estrés y el teletrabajo se asociaron inversamente con el desempeño laboral ( $r = -.28$ ).	Los resultados revelaron cuatro asociaciones indirectas y significativas: la insatisfacción con el balance trabajo, la vida personal, el género (mujer) y la tensión marital fueron asociados indirectamente con un bajo desempeño laboral, por su asociación positiva con el estrés. El teletrabajo fue asociado con un mayor desempeño laboral por su asociación negativa con el estrés.
Prasad y Vaidya	Cuantitativo Correlacional Transversal	Las asociaciones entre desempeño laboral y la carga de trabajo ( $\beta = .03$ , $p = .36$ ) y apoyo social ( $\beta = -.02$ , $p = .65$ ) no son significativas. Además, se han encontrado asociaciones significativas e inversas entre desempeño y ambigüedad de roles ( $\beta = -.52$ , $p < .01$ ) y control laboral ( $\beta = -.18$ , $p = .001$ ); también, se hallaron asociaciones significativas y directas entre desempeño y el conflicto de roles ( $\beta = .10$ , $p = .003$ ) y la carrera profesional ( $\beta = .21$ , $p < .01$ ).	No hay diferencias significativas en la relación entre estrés y desempeño laboral según género, sin embargo, las comparaciones post-hoc revelaron que sí la hay según edades, siendo los de 20 - 30 años quienes experimentaron más estrés. Se encontraron también relaciones no significativas, como el desempeño laboral con carga de trabajo y con apoyo social.
Wakaizumi et al.	Cuantitativo Correlacional Transversal	De los tres factores considerados para medir el estrés, dos de ellos: control laboral (OR= 1.27, $p < .01$ ) y apoyo social (OR= 1.11, $p = .01$ ), tienen una relación directa con el desempeño laboral,	El teletrabajo tiende a fomentar conductas sedentarias, mala postura y reducción de contactos sociales, lo cual fomenta el tiempo de permanencia sentados. Todo esto, finalmente deriva en estrés y un menor desempeño.

		mientras que el incremento de demandas tiene una relación inversa (OR= 1.21, p <.01).	El desempeño laboral es un constructo multidimensional, por lo que hay más variables que pueden impactarla, especialmente aquellas referidas a salud mental.
Meunier et al.	Cuantitativo Correlacional Transversal	El estrés percibido se asocia de manera inversa con el desempeño laboral (r= -.23) y esta relación está mediada por el distrés.	<p>Cuando el nivel de estrés percibido incrementa, los empleados tienden a sentir distrés, lo que se asocia a un impacto negativo en el desempeño laboral.</p> <p>El estrés tiene un impacto significativo en el desempeño laboral, por ello, es esencial identificar soluciones o prácticas que mitiguen el impacto.</p>
Peasley et al.	Cuantitativo Correlacional Transversal	Se hallaron correlaciones inversas entre distintos tipos de estrés y el desempeño laboral de los vendedores: estrés relacionado a la salud (r= -.43), estrés en las relaciones (r= -.42) y estrés financiero (r= -.27).	<p>Se identificó que cuando las relaciones no laborales sufren tensiones, el estrés incrementa el agotamiento emocional en el lugar de trabajo, lo que afecta el desempeño del vendedor.</p> <p>Además, estresores personales específicos en el lugar de trabajo, tales como preocupaciones financieras o por la salud, tienen un impacto negativo sobre el Burnout y el desempeño del vendedor.</p>
Saleem et al.	Cuantitativo Correlacional Transversal	El tecnoestrés se relaciona de manera directa con el desempeño (r= .39), y esta asociación está moderada por la autoeficacia creativa y la capacitación.	<p>El tecnoestrés tiene el rol de eustrés para los profesores universitarios que enseñaron de forma remota durante la cuarentena.</p> <p>Además, se identificó que la capacitación y la autoeficacia creativa son mecanismos facilitadores</p>

que permiten que el desempeño se mantenga alto, o incluso incremente, a pesar del tecnoestrés.

---

De los diez artículos analizados podemos destacar los siguientes aspectos:

Los trabajos utilizados para la presente investigación fueron publicados entre los años 2020 y 2022, y evaluaban la relación entre el estrés asociado al trabajo, o alguno de sus tipos como el distrés, tecnoestrés, estrés laboral, estrés personal o estrés percibido, con el desempeño laboral en distintos profesionales y en un contexto de teletrabajo. A pesar de no haber orientado la búsqueda a artículos desarrollados en tiempos de pandemia, sólo se encontró uno (Delanoeije & Verbruggen, 2020) que fue realizado previo a esta coyuntura. Además, aunque se buscó investigaciones en inglés y español, solo se encontraron en inglés. Por otro lado, la mayoría de autores buscaron ahondar la relación entre estas variables añadiendo el efecto mediador o moderador de otros factores, como por ejemplo, el entrenamiento, la autoeficacia creativa, el tiempo de permanencia sentados, el modelo de gestión y la satisfacción.

El enfoque teórico más utilizado en las investigaciones seleccionadas y analizadas (n=5) fue la teoría de demandas y recursos, la cual propone que la diferencia entre demandas externas y recursos internos genera estrés, el cual, bajo el efecto de otras variables, puede conducir a la superación de dichos estímulos estresores o, por otro lado, sucumbir ante ellos y no lograr superarlos (Bakker & Demerouti, 2013). Los otros modelos utilizados son adaptaciones del primer modelo, como: 1) intercambio social, que expone que el proveer recursos genera deseo de reciprocidad y eso aumenta la motivación para superar factores estresores (Blau, 1968), 2) la teoría transaccional del estrés, que entiende al afrontamiento como un proceso cognitivo y conductual para afrontar las demandas externas (Lazarus & Lazarus, 2000) y 3) la teoría de la conservación de recursos, que establece que las personas poseen recursos que son disminuidos por estresores exógenos y buscarán mantenerlos o incrementarlos al superar estos factores externos (Hobfoll, 1989).

Se utilizaron diversas escalas para evaluar el estrés, considerando los tipos de estrés investigados. La mayoría de trabajos aplicaron cuestionarios respaldados por

investigaciones previas como el PSQ-20 (Breuer & Wulf, 2021), Kessler K-6 Scale (Kumar et al., 2021), General Health Questionnaire of Goldberg and Hiller (Delanoeije & Verbruggen, 2020), New Brief Job Stress Questionnaire (Wakaizumi et al., 2021), Perceived Stress Scale, Patient Health Questionnaire (Meunier et al., 2022), Job stress Questionnaire by Cooper and Straw (Suratman et al., 2021) y Tarafdar Questionnaire (Saleem et al., 2021); otros estudios, como el de Feng (2021), Prasad y Vaidya (2020) y Peasley et al. (2020) desarrollaron escalas propias y un sólo trabajo, el de Parent-Lamarche y Boulet (2021) utilizó un sólo ítem para medir esta variable. De igual manera, la mayoría de los estudios analizados estimaron el desempeño laboral utilizando instrumentos previamente desarrollados como el Taxonomy of Higher-Order Performance Dimensions Model (Kumar et al., 2021; Prasad & Vaidya, 2020), Cuestionario de desempeño de Abramis (Delanoeije & Marijke, 2020), Performance Questionnaire by Bernadin and Russel (Suratman et al., 2021), Job Performance Scale (Parent-Lamarche y Boulet, 2021), Health and Work Performance Questionnaire (Meunier et al., 2022), Salesperson performance (Peasley et al., 2020) y el Individual Work Performance Questionnaire (Saleem et al., 2021), solamente Wakaizumi et al. (2021) y Feng (2021) desarrollaron encuestas propias.

Se hallaron cuatro tipos de relaciones entre las variables: la primera es la asociación inversa, cinco artículos (Delanoeije & Verbruggen, 2020; Peasley et al., 2020; Kumar et al., 2021; Parent-Lamarche y Boulet, 2021; Meunier et al., 2022) encontraron que el estrés, a través de sus distintos tipos, se correlaciona de manera negativa con el desempeño laboral, es decir, que un incremento en el primero representa una disminución en el segundo. Esto se explica de distintas maneras según el modelo teórico utilizado, pero, de manera general, se argumenta que según variables externas como la carga laboral, la capacitación, los parámetros del lugar de trabajo, las conductas sedentarias, entre otros, disminuyen las redes de soporte y la motivación por superar los estímulos estresores, por lo que el cumplimiento de la tarea se ve deteriorado; la segunda es la asociación directa, dos artículos (Saleem et al., 2021; Feng, 2021) encuentran una relación positiva. El efecto moderador de la capacitación y la autoeficacia creativa permiten, en primer lugar, generar el deseo de reciprocidad y la motivación por superar los retos y, en segundo, un incremento en la capacidad de hacerlo. Los resultados sugieren que la tecnología podría ser beneficiosa para el desempeño en contextos

adecuados; la tercera es la asociación no significativa, un artículo (Suratman et al., 2021) identificó que la relación entre las variables es no significativa. Esto se debe a que, bajo la modalidad de teletrabajo, se cumplen diversos roles y el estrés puede ser provocado por factores provenientes de los ámbitos en los que se relaciona el trabajador; la cuarta es la asociación diferenciada según factores, se encontró que dos investigaciones separaron la variable estrés en componentes factoriales y estos tuvieron distintas asociaciones con el desempeño laboral. En efecto, Prasad y Vaidya (2020) lo dividieron en seis subdimensiones y Wakaizumi et al. (2021) en tres subdimensiones. Estas se relacionaron de forma diferente con el desempeño laboral dadas las peculiaridades y sus interacciones, lo que genera distintos efectos en el desempeño de los teletrabajadores.

A continuación, se explicarán de forma detallada los hallazgos importantes de los artículos revisados.

Feng (2021) buscó analizar la asociación del tecnoestrés con el desempeño en gerentes con estilos de liderazgo cercanos. Se dividió el tecnoestrés en cinco componentes: a) sobrecarga tecnológica: el incremento de carga laboral causada por la tecnología, b) complejidad tecnológica: la necesidad de capacitación y esfuerzo adicional para entender estas herramientas; c) incertidumbre tecnológica: el desconcierto experimentado cuando las actualizaciones y cambios constantes de estas herramientas confunden a los usuarios y les obligan a aprender cómo utilizar una sin haber terminado de entender la versión anterior; d) inseguridad tecnológica: la preocupación por ser reemplazado por una máquina; y e) invasión tecnológica: la facilidad que las TICs generan para mantener a todos accesibles a la comunicación permanentemente. Se consideró como hipótesis que el tecnoestrés se asocia de manera negativa con el desempeño de estos líderes, algo que no fue respaldado por los resultados. En efecto, se encontró que, al contrario, este impulsa a los trabajadores a trabajar más motivados y más rápido pues se espera un reconocimiento.

En la investigación de Kumar et al. (2021) se estudió la relación entre factores estresores, como la sobrecarga laboral, estilo de vida, la distracción familiar y la disconformidad ocupacional en los niveles de estrés y desempeño laboral de 433 empleados. Se encontró que los factores estresores, menos la sobrecarga laboral, son predictores del estrés y desempeño laboral en entornos de teletrabajo obligatorio debido

a la pandemia. Se confirmó la hipótesis de que el estrés tiene una asociación inversa con el desempeño. Desde el modelo de conservación de recursos, la teoría planteada por los autores se interpreta a través de los estresores mencionados y cómo estos pueden afectar tanto positiva como negativamente la cantidad de recursos, y, en caso sea disminución, esto tiene un impacto negativo en el desempeño laboral. Por ello, la persona puede modificar ciertos factores, como el estilo de vida, para mantener estos recursos y afrontar de mejor manera los retos.

En la investigación de Delanoëje y Verbruggen (2020) se quiso medir el efecto del teletrabajo en el estrés, conflicto trabajo/hogar, compromiso y desempeño laboral a un nivel interpersonal e intrapersonal. Para esto, se recogieron datos de participantes al inicio y al final de un programa piloto de aplicación de teletrabajo, diferenciando entre un grupo de intervención y otro de control. Los resultados exponen que, tanto al inicio como al final del estudio la asociación entre estrés y desempeño laboral fue negativa, sin embargo, esta relación fue más alta al terminar el programa piloto. Asimismo, se encontró que la correlación seguía siendo negativa ajustando a nivel personal, con una asociación más fuerte en interpersonal. Estos dos hallazgos sugieren que, por un lado, el tiempo practicando teletrabajo fortalece la correlación inversa de estas dos variables, por lo que es recomendable cuidar el impacto en salud mental de este nuevo modelo de trabajo puede generar y, por otro, que, al trabajar fuera de oficina, se puede experimentar mayor sensación de soporte por parte de líderes y equipos, así como reducir las comunicaciones innecesarias, por lo que el estrés disminuye y el desempeño se incrementa.

Asimismo, en el estudio de Suratman et al. (2021) se analizó el impacto del clima psicológico, resiliencia, comportamiento organizacional ciudadano y estrés laboral en el desempeño laboral durante la pandemia del COVID-19. Los resultados rechazaron la hipótesis que sostiene que el estrés laboral tiene una influencia negativa en el desempeño laboral. Se halló que la asociación entre ambas variables no es significativa, esto se puede interpretar ya que las personas que trabajan desde casa, pueden estar estresadas no solo por su rol en el trabajo sino también por su rol en el hogar. Además, los cambios generados por el uso de nuevas tecnologías, estilos de vida competitivos y otros factores sociales pueden generar estrés.

Por otro lado, Parent-Lamarche y Boulet (2021) buscaron determinar la relación

entre el desempeño laboral y potenciales factores estresores bajo el efecto mediador del estrés derivado de la pandemia del COVID-19, el cual se midió a través de un ítem: ¿Cómo la crisis del COVID 19 afecta tu nivel de estrés? Los resultados arrojaron que, sin el efecto mediador, el desempeño laboral tenía una correlación significativa con el estrés derivado de la pandemia ( $r = -.28$ ), insatisfacción en el balance vida-trabajo ( $r = -.31$ ), carga laboral ( $r = .10$ ) y tensión marital ( $r = -.18$ ), mientras que, considerando el efecto mediador (incremento del estrés), las asociaciones significativas eran con la insatisfacción en el balance vida-trabajo ( $r = -.604$ ), carga laboral ( $r = -.192$ ), tensión marital ( $r = -.296$ ) y género ( $r = -.309$ ). Al respecto, resaltan los hallazgos sobre el impacto, aparentemente positivo, que tiene el incremento de carga laboral en el desempeño. Esto podría deberse a que el tiempo extra del cual se dispone al teletrabajar, permite organizar mejor los tiempos. En concordancia con esto, se encontró que la asociación entre teletrabajo y desempeño era inversa, sin embargo, si esta asociación era indirecta a través de variables como la tensión marital o el sector laboral, esta podía volverse directa. Asimismo, el ser de género femenino se asoció con un mejor desempeño, lo cual se puede explicar porque normalmente se carga sobre esta población los cuidados familiares y de la casa, además de las responsabilidades laborales.

Prasad y Vaidya (2020) evaluaron el efecto de los parámetros del COVID 19 y los factores del estrés ocupacional en el desempeño laboral en 400 trabajadores. Se halló que algunos factores del estrés ocupacional (conflicto de roles y carrera profesional) tienen asociaciones significativas y directas con el desempeño; otros factores (ambigüedad de roles y control laboral) asociaciones significativas e inversas; y los restantes (carga de trabajo y apoyo social) asociaciones no significativas con el desempeño laboral. Esto se debe a que, bajo la nueva modalidad de trabajo remoto, la carga laboral se distribuye en un rango mayor de tiempo, en el cual puedes conectarte antes o mantenerte conectado pasado el término de la jornada laboral. Asimismo, el contacto social disminuyó con pares y líderes dejando de interactuar para consultas o dudas.

El estudio desarrollado por Wakaizumi et al. (2021) analizó la asociación entre el desempeño laboral y el tiempo de trabajo permaneciendo sentado. La hipótesis de que había una correlación inversa entre ambas variables fue confirmada por los resultados,

sin embargo, también se encontró que el desempeño, al ser una respuesta multidimensional se veía influido por diversos factores, siendo el estrés laboral, la salud mental, evaluada a través del distrés psicológico, y el teletrabajo los más significativos. La medición del estrés se realizó a través de tres factores, dos de ellos, control laboral y apoyo social, tienen una relación directa con el desempeño laboral, mientras que el incremento de demandas tiene una relación inversa. Esto se debe a que cuando una persona tiene más requerimientos de lo que puede manejar, la calidad de los entregables disminuye, por tanto, disminuye su desempeño laboral. Se concluye que el teletrabajo puede fomentar un incremento en conductas sedentarias, principalmente el tiempo de permanencia sentado, y esto aumenta la prevalencia de estrés y distrés, lo cual impacta negativamente al desempeño laboral.

El estudio realizado por Meunier et al. (2022) tuvo como objetivo estudiar la asociación entre estrés percibido, distrés psicológico y desempeño laboral en 435 trabajadores que realizan teletrabajo. Además, se evaluó cuál es el rol de las prácticas de promoción de salud tomadas por los líderes en el trabajo. Los resultados arrojaron que el estrés tenía una correlación inversa con el desempeño, la cual está mediada por el distrés psicológico y moderada por la adopción de medidas promotoras de la salud como el establecimiento de una estructura de trabajo clara, el demostrar consideración y el dar muestras de soporte.

En el trabajo desarrollado por Peasley et al. (2020) se buscó analizar los efectos del estrés personal y el Burnout en el desempeño laboral en 331 vendedores que trabajaban desde casa. El modelo propuesto por los autores, basado en la teoría de demandas y recursos laborales, indica que el estrés, a través de sus tres dimensiones (demandas personales) impactan negativamente en el desempeño de los vendedores (recursos personales y outputs) a través de alguno de los factores del burnout (demandas laborales), el cual fue confirmado a través de un análisis factorial confirmatorio y otros indicadores de ajuste como la consistencia interna, varianza media extraída (AVE) y el rango de varianza compartida ( $\Phi^2$ ).

Saleem et al. (2021) investigaron la relación entre el tecnoestrés y el desempeño considerando el efecto moderador de la autoeficacia creativa y la capacitación en 222 docentes universitarios. Se encontró que existe una correlación positiva y significativa,

es decir, que la presencia del tecnoestrés es beneficioso para el desempeño y que este efecto estaba moderado tanto por la autoeficacia creativa y la capacitación. Una síntesis de dos modelos teóricos explica esta relación: Primero, la teoría del intercambio social, que postula que los miembros de una organización se interrelacionan de manera que, cuando una parte provee soporte e instrumentos a la otra, se genera un deseo de reciprocidad y segundo, el modelo transaccional de estrés y afrontamiento, que establece que se generan respuestas cognitivas y conductuales para afrontar aquellos estresores que se perciba que exceden los recursos personales. En ese sentido, brindar capacitación a los docentes genera percepción de soporte y los motiva a alcanzar mejor los objetivos de la organización, lo cual fortalece su capacidad de respuesta ante un estresor, la interacción con la tecnología. Esto, sumado a una alta autoeficacia creativa, permite a los trabajadores afrontar de mejor manera los estímulos negativos y, por lo tanto, tener un mejor desempeño.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

El análisis de los artículos de la presente revisión aplicada permitió responder a la pregunta planteada sobre la relación entre el estrés asociado al trabajo y el desempeño laboral en teletrabajadores, es así que se demuestran cuatro tipos de relaciones entre ambas variables: asociación inversa (Delanoeije & Verbruggen, 2020; Peasley et al., 2020; Kumar et al., 2021; Parent-Lamarche & Boulet, 2021; Meunier et al., 2022), asociación directa (Saleem et al., 2021; Feng, 2021), asociación no significativa (Suratman et al., 2021) y asociación diferenciada según factores (Prasad & Vaidya, 2020; Wakaizumi et al., 2021). Se puede interpretar que la relación entre el estrés asociado al trabajo y desempeño laboral está influenciada por factores externos como el conflicto trabajo/hogar, preocupaciones financieras, satisfacción con la vida, dificultades con el uso de las TICs, entre otros (Kumar, 2021; Parent-Lamarche & Boulet, 2021; Peasley et al., 2020).

En las investigaciones de Saleem et al. (2021) y Feng (2021) se encontró una relación directa entre el tecnoestrés y el desempeño laboral. Esto va de acuerdo con lo establecido por Leí y Ngai (2014), quienes definen al tecnoestrés como un acelerador laboral, que fomenta la motivación y estimulación mental derivada del uso de TICs, o con Tarafdar, Cooper y Stich (2017), quienes afirman que este tiende a generar respuestas positivas, sobre todo orientadas a la efectividad y la innovación. Estos resultados sugieren que el tecnoestrés, a diferencia de otros tipos de estrés, es favorable hacia el desempeño laboral.

La mayoría de los estudios (n=5) (Suratman et al., 2021; Prasad & Vaidya, 2020; Wakaizumi et al., 2021; Meunier et al., 2022; Peasley et al., 2020) se basaron en el modelo de demandas y recursos laborales para entender su asociación entre sus variables. A pesar de que otras teorías fueron propuestas, como la de interacción social y de conservación de recursos, estas no son contradictorias con el primer modelo, al contrario, permiten ampliarlo. Si bien esto permite reparar en la complejidad de la interacción de ambos, el homogeneizar conceptos teóricos, delimitar cada variable y su medición, será beneficioso para futuras investigaciones.

Las limitaciones encontradas para el presente trabajo estuvieron relacionadas a la

claridad metodológica y teórica de los artículos registrados. En primer lugar, la definición de desempeño y productividad son difusos, y muchos autores los consideran incluso como sinónimos. En segundo lugar, hubo dificultad en integrar distintos tipos de estrés, como el laboral, personal, distrés, tecnoestrés entre otros, bajo lineamientos comunes y un sólido marco teórico que permita entender a profundidad el constructo estrés laboral. Para contrarrestar estas dificultades, revisamos el fundamento teórico de los instrumentos de medición utilizado en cada artículo, su calidad psicométrica y que su metodología sea equiparable con los otros trabajos (Ye et al, 2020; Kitagawa et al. 2021; Sutarto, 2021).

La asociación positiva entre el tecnoestrés y el desempeño laboral se encontró en Saleem et al. (2021) y Feng (2021) puede ser utilizado como base para estudios posteriores que ahonden en el impacto de la interacción humano-tecnología en la salud mental y en qué otras variables el tecnoestrés genera un impacto positivo. Esto enriquecería el debate sobre cómo esta relación moldea la conducta de las personas en un contexto que obliga al uso de herramientas tecnológicas que permitan la ejecución remota del trabajo y constituye una nueva normalidad.

Todos los registros encontrados para este trabajo fueron publicados en inglés y provenían de países asiáticos (n=6), europeos (n=1) y norteamericanos (n=3). Para aportar al debate y profundizar en el entendimiento teórico, se recomienda replicar el estudio entre los tipos de estrés y desempeño en poblaciones latinoamericanas. Otro aspecto relevante es investigar la relación de ambas variables, considerando variables demográficas, la correlación con el ejercicio físico de los colaboradores y su frecuencia; también, es importante complementar la información para obtener nuevos resultados a través del estudio de variables que resaltan en las investigaciones revisadas como la sobrecarga de funciones, conflicto de roles y resiliencia en contextos empresariales (Prasad y Vaidya, 2020; Kumar et al., 2021; Feng, 2021).

En base a nuestra experiencia, la implementación del trabajo remoto trajo complicaciones al inicio, que requirió un periodo de adaptación al cambio radical, ya que la mayoría de los colaboradores trabajábamos en la modalidad presencial. Fue complicado, la implementación de indicadores de cumplimiento de objetivos y mantener comunicación permanente pese al distanciamiento físico y el estrés fue uno de los efectos para muchos trabajadores ya que todos tuvimos que el reaprender a distribuir sus labores

en un entorno con más distractores de lo normal, muchas veces no acondicionado para el trabajo y se perdieron los límites entre la vida personal y laboral. Las consecuencias más frecuentes fueron el ausentismo, el incumplimiento de objetivos y la desmotivación, lo cual impactó directamente en el desempeño laboral. Con el paso de tiempo, y para el bien de las organizaciones, poco a poco se fue desarrollando planes de acción dirigidos a brindar a los colaboradores mayor flexibilidad en sus horarios, para la población específica de teletrabajadores (Belzunegui & Erro, 2020).

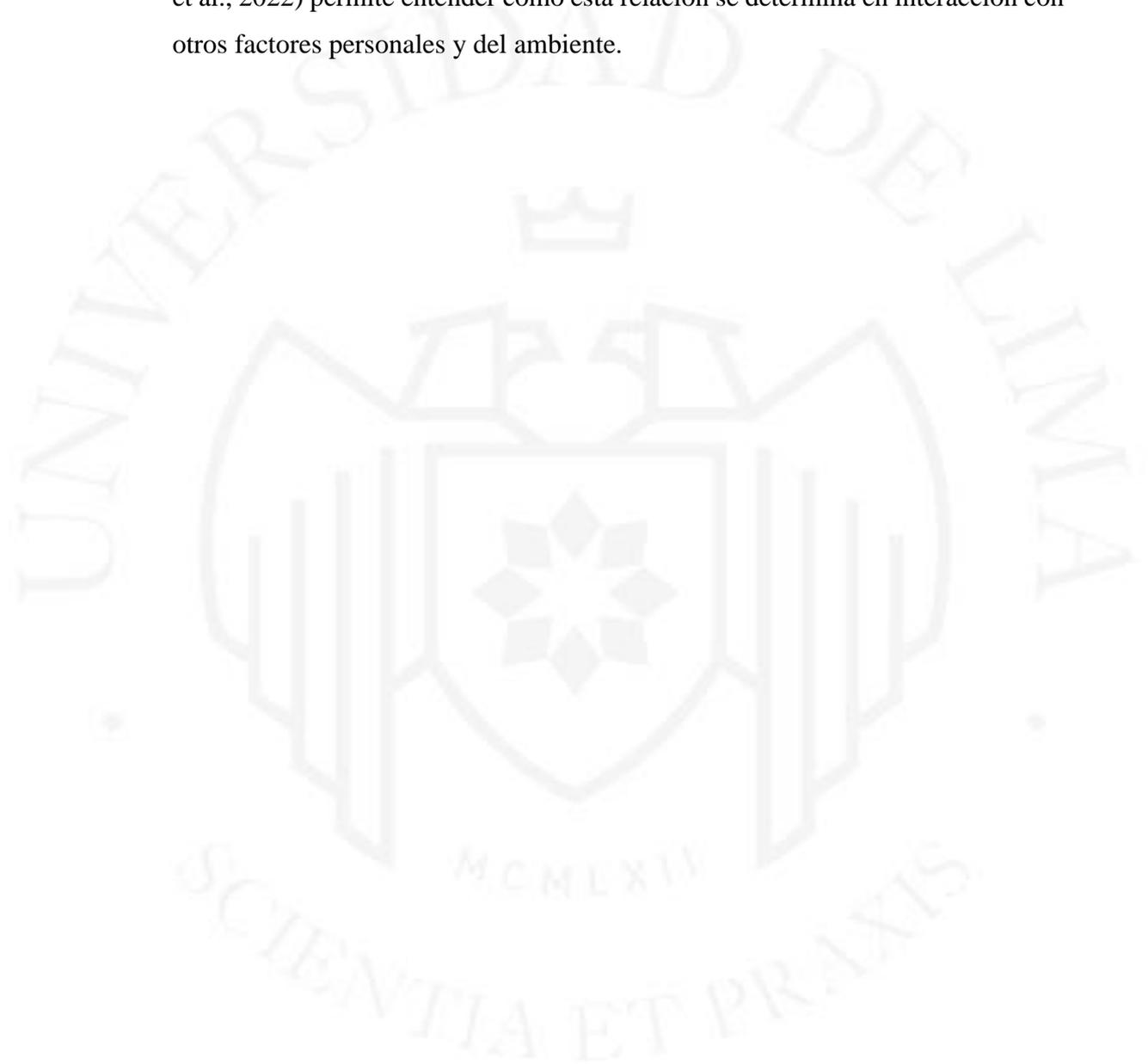
Los hallazgos de la revisión aplicada pueden ser útiles para que las empresas dirijan sus iniciativas hacia el bienestar de los teletrabajadores, construyendo programas de intervención frente a situaciones que impacten en la salud mental de los colaboradores. Se sugiere, por ejemplo, implementar líneas de soporte emocional para los trabajadores y sus familiares, estrategias que mitiguen el estrés laboral relacionado a la falta de comunicación interpersonal, fomentar la desconexión digital, sensibilizar la importancia de la ergonomía y las pausas activas, y fomentar el uso de herramientas digitales de comunicación para separar las comunicaciones laborales de las personales. Es recomendable considerar que el tecnoestrés puede favorecer al desempeño del trabajador, cuando se recibe apoyo de parte de la empresa frente a las demandas del teletrabajo debido al uso de las TICs. Por ello, es necesario diseñar planes de capacitación sobre herramientas digitales útiles. De igual manera, los talleres de prevención del estrés asociado al trabajo, la sensibilización sobre una saludable interacción persona-tecnología y la importancia de contar con líderes cercanos que fomenten espacios de feedback, generarán un incremento en el desempeño laboral.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

El objetivo de este trabajo fue determinar la relación entre el estrés asociado al trabajo y el desempeño laboral en un contexto de teletrabajo a través de la revisión sistemática de investigaciones científicas que aborden estas variables. Se encontraron cuatro tipos de relaciones entre ambas variables: asociación inversa (n=5), asociación directa (n=2), asociación no significativa (n=1) y asociación diferenciada según factores (n=1). Sobre la base de lo analizado, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Los estudios analizados para esta investigación fueron diez, de los cuales en nueve se hallaron una correlación significativa y en uno, se encontró una asociación no significativa. Respecto a las investigaciones en donde se identificó una correlación negativa (Delanoeije & Verbruggen, 2020; Peasley et al., 2020; Kumar et al., 2021; Parent-Lamarche & Boulet, 2021; Meunier et al., 2022) se evaluaron tipos del estrés como el personal, distrés, estrés percibido; mientras que en los que presentaron una asociación positiva (Feng, 2021; Saleem et al., 2021), solamente se midió el tecnoestrés; en los que presentaron una asociación no significativa (Suratman, 2021) se midió estrés laboral, y en los que se halló una asociación diferenciada según factores (Prasad & Vaidya, 2020; Wakaizumi et al., 2021) se evaluó estrés asociado al trabajo y estrés ocupacional. Lo que demuestra que los tipos de estrés se relacionan con el desempeño laboral de diferentes maneras.
- La relación que existe entre los tipos de estrés y el desempeño laboral en el teletrabajo es variada, lo que puede significar que tiene influencia del contexto en el que se desenvuelve la persona. En efecto, al debilitarse la diferencia entre entornos personales y laborales, los estímulos estresores tienen diversas causas, como las relaciones interpersonales, la situación financiera de la familia, la salud de los convivientes (Peasley, 2020) y el entorno físico en el que se llevará a cabo las funciones laborales, como distractores, conectividad y funcionamiento de las TICs, entre otros (Kumar et al., 2021; Saleem et al., 2021). Estas fuentes de estrés determinan el tipo de relación que habrá. Por ejemplo, la tecnología y la autonomía en el trabajo han demostrado ser positivas para el desempeño (Feng,

2021), mientras que las distracciones familiares, el malestar laboral, el estrés, ambigüedad de roles, control laboral, incremento de demandas, no (Kumar et al., 2021; Prasad, 2020; Wakaizumi et al., 2021). Asimismo, el incluir el análisis del efecto moderador de otras variables como autoeficacia creativa (Saleen et al., 2021) y las prácticas de promoción de salud generadas por los líderes (Meunier et al., 2022) permite entender cómo esta relación se determina en interacción con otros factores personales y del ambiente.



## REFERENCIAS

- Agustina, T., Rarastanti, P., y Hidayat, A. (2021). Stress and Job Performance of Healthcare Workers amidst COVID-19 Pandemic: The Mediating Role of Burnout. *Shirkah Journal of Economics and Business*, 6(3), 315 - 335. doi:<https://doi.org/10.22515/shirkah.v6i3.379>
- American Psychological Association. (10 de Setiembre de 2020). *Stress in the workplace*. Obtenido de Healthy Workplaces: <https://www.apa.org/topics/healthy-workplaces/workplace-stress>
- Ajayi, S. (2018). *Effect of Stress on Employee Performance and Job Satisfaction: A Case Study of Nigerian Banking Industry*. Obtenido de SSRN Research Paper Series: <https://doi.org/10.2139/ssrn.3160620>
- Arpi, P. E. (2018). *Estrategias para promover el teletrabajo en las empresas del sector privado del Ecuador para mejorar el empleo y la productividad*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Bakker, A. B., y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115.
- Baranik, L., Wang, M., Gong, Y., y Shi, J. (2017). Customer Mistreatment, Employee Health, and Job Performance: Cognitive Rumination and Social Sharing as Mediating Mechanisms. *Journal of Management*, 43(4), 1261-1282. doi:<https://doi.org/10.1177%2F0149206314550995>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor Agregado*, 7(1), 109-121. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Branson, V., Turnbull, D., Dry, M. J., y Palmer, E. (2019). How do young people experience stress? A qualitative examination of the indicators of distress and eustress in adolescence. *International Journal of Stress Management*, 26(3), 321-329. <https://doi.org/10.1037/str0000102>
- Belzunegui, A., y Erro, A. (2020). Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. *Sustainability*, 12(9), 18. <https://doi.org/10.3390/su12093662>
- Bondanini, G., Giorgi, G., Ariza-Montes, A., Vega-Muñoz, A., & Andreucci-Annunziata, P. (2020). Technostress Dark Side of Technology in the Workplace: A Scientometric Analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17, 1-23. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/ijerph17218013>
- Buendía, J. (1993). *Estrés y Psicopatología*. Madrid: Pirámide.
- Bueno, C. (09 de Octubre de 2020). *Teletrabajo y salud mental: Avances y desafíos más allá de la pandemia*. Obtenido de Blog: [https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/reflexiones-trabajo/WCMS\\_757609/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/reflexiones-trabajo/WCMS_757609/lang--es/index.htm)

- Campillo, A. J. E. (2012). *El mono estresado: Todo lo que usted necesita saber sobre el estrés, su prevención y su tratamiento, como nunca se lo habían contado*. Barcelona: Crítica.
- Castro, M. P. (2020). *Análisis sistemático de la literatura: El teletrabajo y la psicología organizacional, una aproximación a partir de la revisión de literatura* [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC.
- Chuco, V. (2021). El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores. *Neumann Business Review*, 7(1), 81-89. doi:<http://dx.doi.org/10.22451/3006.nbr2021.vol7.1.10059>
- Chuco, V., Álvarez, J. A., Chávez, M. G., & Cuba, L. A. (2020). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del COVID-19. *Review of Global Management*, 6(1), 50-55. doi:<https://doi.org/10.19083/rgm.v6i1.1489>
- Clínica Mayo. (24 de Marzo de 2021). *Stress Management*. Obtenido de Healthy Lifestyle: <https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/stress-symptoms/art-20050987?p=1>
- Collewet, M., & Sauermann, J. (Abril de 2017). *Working Hours and Productivity*. Obtenido de Discussion Paper Series: <https://ftp.iza.org/dp10722.pdf>
- Culqui, A., y González, A. (Noviembre 2016). El teletrabajo: Una Innovadora Forma de Organización del Trabajo, una Herramienta de Inclusión Laboral y su Regulación Jurídica en el Perú. *Derecho & Sociedad*, (46), 95-109. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechosociedad/article/view/18823>
- Delgado, S., Calvanapon, F., y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11 - 18. doi:<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Deng, J., Guo, Y., Ma, T., Yang, T., y Tian, X. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environmental Health and Preventive Medicine*, 24(2), 2 - 11. doi:<https://doi.org/10.1186/s12199-018-0758-4>
- Donati, S., Viola, G., Toscano, F., y Zappalà, S. (2021). Not All Remote Workers Are Similar: Technology Acceptance, Remote Work Beliefs, and Wellbeing of Remote Workers during the Second Wave of the COVID-19 Pandemic. *Environmental Research and Public Health*, 18, 1 - 19. doi:<https://doi.org/10.3390/ijerph182212095>
- El CEO. (02 de setiembre de 2020). *Estrés laboral: sí existe y le cuesta hasta 40,000 mdd a la economía mexicana*. Obtenido de Economía: <https://elceo.com/economia/impacto-economico-del-estres-laboral/>
- El Peruano. (24 de Marzo de 2020). *Decreto Supremo que desarrolla disposiciones para el Sector Privado, sobre el trabajo remoto previsto en el Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID - 19*. Obtenido de Búsquedas El Peruano: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-desarrolla-disposiciones-para-el-sector-decreto-supremo-n-010-2020-tr-1865130-2/>

- El Peruano. (16 de junio de 2021). *Conoce los principales alcances de la nueva Ley del Teletrabajo*. Obtenido de El Peruano: <https://elperuano.pe/noticia/122764-conoce-los-principales-alcances-de-la-nueva-ley-del-teletrabajo>
- El Peruano. (2020). Normas Legales. *El Peruano*, 1-10.
- Folkman, S. (2013). Stress: Appraisal and Coping. En M. Gellman, & R. Turner, *Encyclopedia of Behavioral Medicine*. New York: Springer. doi:[https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1005-9\\_215](https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1005-9_215)
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del Rendimiento Laboral*. Buenos Aires: Teseo
- Gallusser, P. (2005). Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. El caso de la teletraducción en Rosario. *La Trama de la Comunicación (10)*, 1-15. Universidad Nacional de Rosario Argentina. <https://www.redalyc.org/pdf/3239/323927060015.pdf>
- Gibbs, M., Mengel, F., y Siemroth, C. (2021). Work from Home & Productivity: Evidence from Personnel & Analytics Data on IT Professionals. *Becker Friedman Institute for Economics Working Paper Series*, 56, 1 - 9. Obtenido de <https://bfi.uchicago.edu/working-paper/2021-56/>
- Golden, T., & Gajendran, R. (2019). Unpacking the Role of a Telecommuter's Job in Their Performance: Examining Job Complexity, Problem Solving, Interdependence, and Social Support. *Journal of Business and Psychology*(34), 55 - 59. doi:<https://doi.org/10.1007/s10869-018-9530-4>
- Gualano, M. R., Santoro, P. E., Borrelli, I., Rossi, M. F., Amantea, C., Daniele, A., & Moscato, U. (2022). TELEwoRk-RelATed Stress (TERRA) as an emerging problem during the Covid-19 Pandemic: a Systematic Review. *Safety and Health at Work*, 13, S305. doi:10.1016/j.shaw.2021.12.1706
- Håkansson, C., Gard, G., & Lindegård, A. (2020). Perceived work stress, overcommitment, balance in everyday life, individual factors, self-rated health and work ability among women and men in the public sector in Sweden – a longitudinal study. *Archives of Public Health*, 78(132), 1-6. doi:<https://doi.org/10.1186/s13690-020-00512-0>
- Hassan, M., Azmat, U., Sarwar, S., Adil, I., & Gillani, S. (2020). Impact of Job Satisfaction, Job Stress and Motivacion on Job Performance: A caso from private universities of Karachi. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 9(2), 31 - 41.
- Hook, A., Court, V., Sovacool, B. K., & Sorrell, S. (2020). A systematic review of the energy and climate impacts of teleworking. *Environmental Research Letters*, 15, 1-30. doi:<https://doi.org/10.1088/1748-9326/ab8a84>
- Hoorweg, N., Peters, P., & Heijden, B. (2016). Finding the Optimal Mix between Telework and Office Hours to Enhance Employee Productivity : A Study into the Relationship between Telework Intensity and Individual Productivity, with Mediation of Intrinsic Motivation and Moderation of Office Hours. *Advanced Series in Management*, 16, 1-28. doi:<https://doi.org/10.1108/S1877-636120160000016002>

- Health and Safety Executive for Northern Ireland. (2018). *What is work-related stress?* Obtenido de Mental well-being at work: <https://www.hseni.gov.uk/articles/what-work-related-stress#toc-1>.
- Ji, A., Lui, Y., Sun, Y., & Liu, C. (2020). Impact of Work–Family Conflict, Job Stress and Job Satisfaction on Seafarer Performance. *Environmental Research and Public Health*, 17(7), 2191. doi:<https://dx.doi.org/10.3390%2Fijerph17072191>
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Klingner, E. y Nalbandian, J. (2002). *Administración del Personal en el Sector Público*. México, ELIAC
- Kitagawa, R., Kuroda, S., Okudaira, H., & Owan, H. (2021). Working from home and productivity under the COVID-19 pandemic: Using survey data of four manufacturing firms. *PloS one*, 16(12), e0261761
- Kumar, P., Kumar, N., Aggarwal, P., y Yeap, J. (2021). Working in lockdown: the relationship between COVID-19 induced work stressors, job performance, distress, and life satisfaction. *Current psychology (New Brunswick, N.J.)*, 1–16. Advance online publication. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-01567-0>
- Lazarus, R. & Lazarus, B. (2000). *Pasión y Razón. La comprensión de nuestras emociones*. España: Paidós.
- Lee, R. (2010). *El síndrome del superestrés: cómo revertir los efectos del estrés acumulado y recuperar la capacidad natural de relajarse*. Barcelona: Urano.
- Lei, C. F., y Ngai, E. W. T. (2014). *The double-edged nature of technostress on work performance : A research model and research agenda*. Academic Press.
- León-Barúa, R. (2019). Estrés, desórdenes emocionales y enfermedad. *Revista De La Sociedad Peruana De Medicina Interna*, 22(4), 151-155. <https://doi.org/10.36393/spmi.v22i4.340>
- Li, L., Ai, H., Gao, L., Zhou, H., Liu, X., Zhang, Z., . . . Fan, L. (2017). Moderating effects of coping on work stress and job performance for nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional survey in China. *BMC Health Services Research*, 17(1), 1 - 8. doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-017-2348-3>
- Liu, L., Wan, W., & Fan, Q. (2021). How and When Telework Improves Job Performance During COVID-19? Job Crafting as Mediator and Performance Goal Orientation as Moderator. *Psychology Research and Behavior Management*(14), 2181-2195. doi:<https://doi.org/10.2147/PRBM.S340322>
- Linzán, E. P., y Meza, H. A. (2021). Estrés laboral: afectaciones en las familias del personal sanitario del Centro de Salud Santa. *Revista Mikarimin*, 135-146. Obtenido de <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/2585>

- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En M. Dunnette, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (págs. 1297-1349). Chicago, IL: Rand McNally College Publishing Co.
- López-Piñero, F. M. (2020). Teletrabajo y su efecto sobre la sostenibilidad ambiental y la calidad de vida en la ciudad de Panamá. [Tesis de pregrado, Colegio de Estudios Superiores de Administración]. Repositorio Institucional - Colegio de Estudios Superiores de Administración.
- Marsh, E., Perez, E., & Spence, A. (2022). The digital workplace and its dark side: An integrative review. *Computers in Human Behavior*, 128, 21. doi:<https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.107118>.
- Mejillón, A. (2017). Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño del talento humano del Instituto de Seguridad Social. Universidad Península de Santa Elena.
- Miani, J. (30 de diciembre de 2021). Gobierno prorrogó la ley de trabajo remoto: ¿cuáles son los cambios necesarios que la norma no incluyó?. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/gobierno-prorrogo-la-ley-de-trabajo-remoto-cuales-son-los-cambios-necesarios-que-la-norma-no-incluyo-teletrabajo-trabajo-a-distancia-labor-no-presencial-home-office-empleo-formal-noticia/>
- MINSA. (2020). *Plan de Salud Mental Perú, 2020 - 2021, en el contexto COVID-19*. Lima: Ministerio de Salud. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5092.pdf>
- Mirela, C., Aurelia, F., & Codruta, A. (2021). Telework During the COVID-19 Pandemic – An Approach From the Perspective of Romanian Enterprises. *The Amfiteatru Economic Journal*, 23(58), 700 - 700. Obtenido de <https://econpapers.repec.org/RePEc:aes:amfec:v:23:y:2021:i:58:p:700>
- Mittal, M., & Bhakar, S. (2018). Examining the Impact of Role Overload on Job Stress, Job Satisfaction and Job Performance-A study among Married Working Women in Banking Sector. *International Journal of Management Studies*, 5(2), 1 - 11. doi:[http://dx.doi.org/10.18843/ijms/v5i2\(7\)/01](http://dx.doi.org/10.18843/ijms/v5i2(7)/01)
- Meunier, S., Bouchard, L., Coulombe, S., Coulombe, S., Doucerain, M., Pacheco, T., y Auger, E. (2022). The Association between Perceived Stress, Psychological Distress, and Job Performance During the COVID-19 Pandemic: the Buffering Role of Health-Promoting Management Practices. *Trends in Psychology*. <https://doi.org/10.1007/s43076-021-00136-5>
- Morris, C., y Maisto, A. (2014). *The Global Status Report on State Road Safety 2013*. Ginebra: WHO Library Cataloguing-in. Psicología. (10 ed.). México: Pearson educación. OMS. [https://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/road\\_safety\\_status/2013/report/Paho\\_Roadsafetymanual\\_english\\_051515.pdf](https://www.who.int/violence_injury_prevention/road_safety_status/2013/report/Paho_Roadsafetymanual_english_051515.pdf)
- Nisar, S. K., & Rasheed, M. I. (2019). Stress and performance: Investigating relationship between. *Journal of Public Affairs*, 20(1), 1 - 9. doi:<https://doi.org/10.1002/pa.1986>

- Organización Mundial del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo, un reto colectivo*. Turín: Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Trabajo, O. I. (22 de Julio de 2020). *Definición y medición del trabajo a distancia, el teletrabajo, el trabajo a domicilio y el trabajo basado en el domicilio*. Obtenido de COVID-19: Orientaciones para la recolección de estadísticas del trabajo: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms\\_758333.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms_758333.pdf)
- Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 15(3), 1-19. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Page M.J., McKenzie J.E., Bossuyt P.M., Boutron I., Hoffmann T.C., Mulrow C.D., et al. (2020). The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ* 2021;372:n71. doi: 10.1136/bmj.n71
- Parent-Lamarche, A., y Boulet, M. (2021). Workers' Stress During the First Lockdown: Consequences on Job Performance Analyzed With a Mediation Model. *Journal of occupational and environmental medicine*, 63(6), 469–475. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000002172>
- Panchal, N., Kamal, R., Cox, C., & Garfield, R. (2021). *The Implications of COVID-19 for Mental Health and Substance Use*. KFF.
- Pandey, J. (2018). Factors affecting job performance: an integrative review of literature. *Management Research Review*, 42(2), 263 - 289. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/MRR-02-2018-0051>
- Perez-Floriano, L., & Gonzalez, J. (2019). When the going gets tough: A moderated mediated model of injury, job-related risks, stress, and police performance. *International Journal of Organizational Analysis*, 27(4), 1239-1255. doi:10.1108/IJOA-05-2018-1423
- Prasad, K., y Vaidya, R. W. (2020). Association among Covid-19 parameters, occupational stress and employee performance: An empirical study with reference to Agricultural Research Sector in Hyderabad Metro. *Sustainable Humanosphere*, 16(2), 235-253.
- PricewaterhouseCoopers. (2020). *The COVID-19 Remote Working Experiment*. La Valeta: PricewaterhouseCoopers. Obtenido de <https://www.pwc.com/mt/en/publications/the-covid19-remote-working-experiment-final4.pdf>
- Ramos, V. (16 de Junio de 2021). *Conoce los principales alcances de la nueva Ley del Teletrabajo*. Obtenido de Derecho: <https://elperuano.pe/noticia/122764-conoce-los-principales-alcances-de-la-nueva-ley-del-teletrabajo>
- Redacción EC. (9 de enero de 2021). Teletrabajo: ¿Cuánto ahorra una empresa con sus empleados en casa?. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/respuestas/teletrabajo-cuanto-ahorra-una-empresa-con-sus-empleados-desde-casa-trabajo-revtli-noticia/>
- Romani, L. (2020). *Estrés laboral y síntomas musculoesqueléticos en trabajadores del sector construcción evaluados en un establecimiento de salud ocupacional en la ciudad de Lima*

– *Perú en el año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional - Universidad Peruana Cayetano Heredia.

- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., y Nogareda, C. (2004). *Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*. Nota técnica de prevención. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo.
- Salazar-Concha, C., Ficapal-Cusí, P., Boada-Grau, J., & Camacho, L. (2021). Analyzing the evolution of technostress: A science mapping approach. *Heliyon*, 7(4). doi:<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06726>
- Sánchez-Toledo, A. M. (Octubre 2021). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(2), 234-254. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552021000200234&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000200234&lng=es&tlng=es).
- Schwepker, C., & Dimitriou, C. (2021). Using ethical leadership to reduce job stress and improve performance quality in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 1-11. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102860>
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of occupational health psychology*, 1(1), 27 –41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Silvermann, B. (16 de junio de 2020). *Does working from home save companies money?* Business.com. Recuperado el 15 de junio de 2022 de <https://www.business.com/articles/working-from-home-save-money/>
- Song, Y., & Gao, J. (2020). Does Telework Stress Employees Out? A Study on Working at Home and Subjective Well-Being for Wage/Salary Workers. *Journal of Happiness Studies*, 21, 2649 - 2668. doi:<https://doi.org/10.1007/s10902-019-00196-6>
- Sutarto, A. P., Wardaningsih, S., & Putri, W. H. (2021). Work from home: Indonesian employees' mental well-being and productivity during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Workplace Health Management*.
- Surat, A., Suhartini, S., Palupi, M., Dihan, F., Muhlison, M. (2021). The Impact of Psychological Climate and Self-Resilience on Employee Performance During the COVID-19 Pandemic: An Empirical Study in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 1019-1029.
- Tarafdar, M., Cooper, C., & Stich, J. F. (2017). The technostress trifecta - techno eustress, techno distress and design: Theoretical directions and an agenda for research. *Information Systems Journal*, 29(1), 6-42. doi:<https://doi.org/10.1111/isj.12169>
- Troch, A. (1982). *El estrés y la personalidad*. Madrid: Editorial Herder.
- Vogazianos, P., Petkari, E., Arakliti, A., Soteriades, E., Antoniades, A., & Tozzi, F. (2019). Work-Related Psychological Distress and Its Management The Perspective of Employees

in the Financial Industry Compared With Those in Human Services. *Journal of Occupational and Environmental*, 61(8). doi:10.1097/JOM.0000000000001632

Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley & Sons.

Wakaizumi, K., Yamada, K., Shimazu, A., y Tabuchi, T. (2021). Sitting for long periods is associated with impaired work performance during the COVID-19 pandemic. *Journal of Occupational Health*, 63(1), e12258. <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12258>

Wang, H., Lu, C., & Siu, O. (2015). Job insecurity and job performance: The moderating role of organizational justice and the mediating role of work engagement. *Journal of Applied Psychology*, 4. doi:<https://doi.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2Fa0038330>

World Health Organization. (19 de Octubre de 2020). *Occupational health: Stress at the workplace*. Obtenido de Questions and answers: <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>

Wu, G., Hu, Z., & Zheng, J. (2019). Role Stress, Job Burnout, and Job Performance in Construction Project Managers: The Moderating Role of Career Calling. *Environmental Research and Public Health*, 16(13), 2-20. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/ijerph161323945>

Yasmin, S., Hussain, M., Parveen, K., & Gilani, S. (2018). Coping Strategies of Nursing Student against Academic and Clinical Stress at Public Sector Lahore. *International Journal of Social Sciences and Management*, 5(3), 209-218. doi:<https://doi.org/10.3126/ijssm.v5i3.20613>

Yeh, Y. Y., Ma, T. N., Pan, S. Y., Chuang, P. J., y Jhuang, Y. H. (2020). Assessing potential effects of daily cross-domain usage of information and communication technologies. *The Journal of social psychology*, 160(4), 465-478. <https://doi.org/10.1080/00224545.2019.1680943>

Zapata, A. G. (2020). *Intervención cognitivo conductual para la reducción de la ansiedad en adolescentes de un centro psicológico privado* [Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional - Universidad de Lima.