

Universidad de Lima

Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas

Carrera de Administración



**EL TELETRABAJO Y SU IMPACTO SOBRE
EL BIENESTAR DE LOS COLABORADORES
EN EMPRESAS DEL SECTOR
AGROEXPORTADOR EN LIMA
METROPOLITANA**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Mónica Fiorella Noguera Trillo

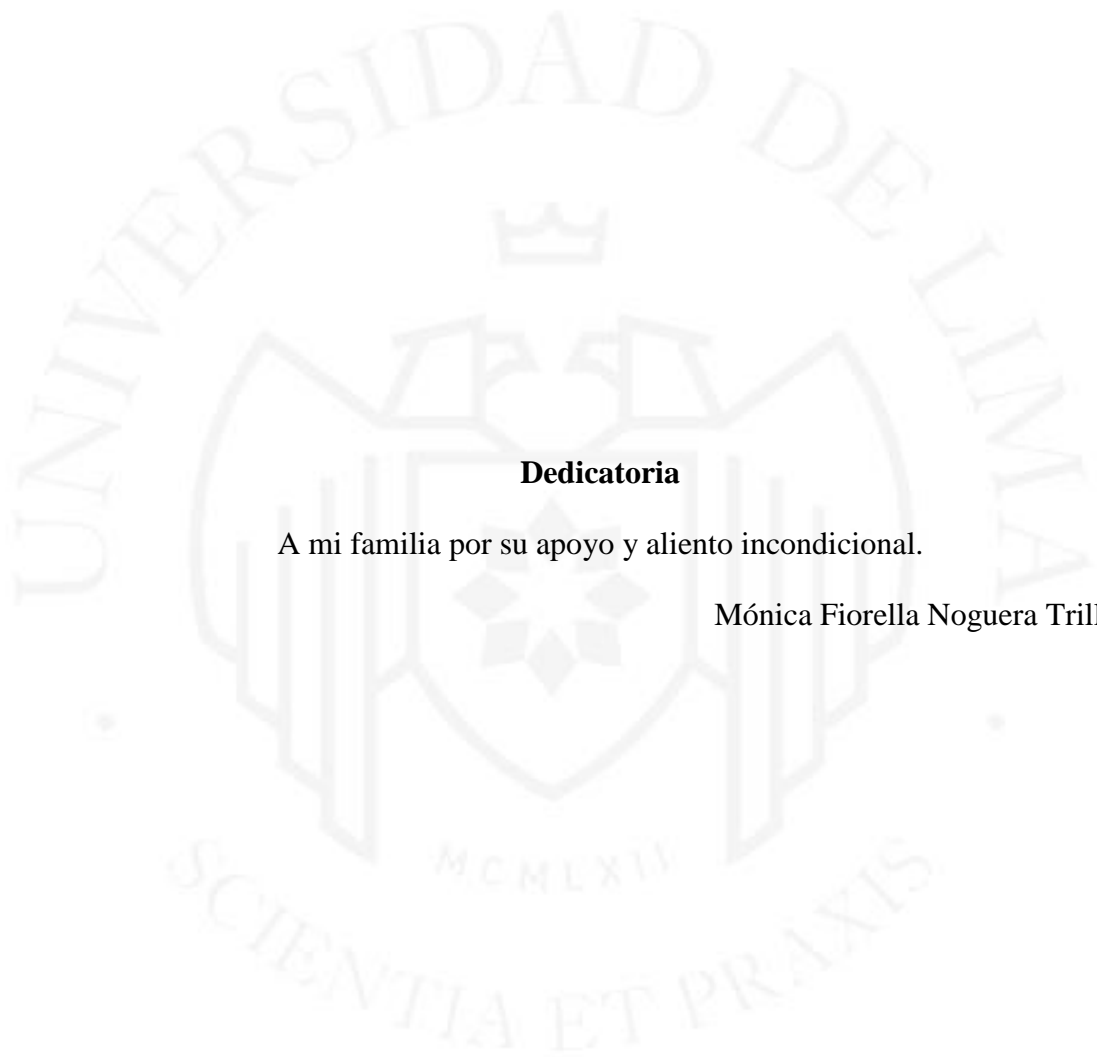
Código 20160993

Asesor

Martín Carlos Otiniano Carbonell

Lima – Perú

Diciembre, 2023



Dedicatoria

A mi familia por su apoyo y aliento incondicional.

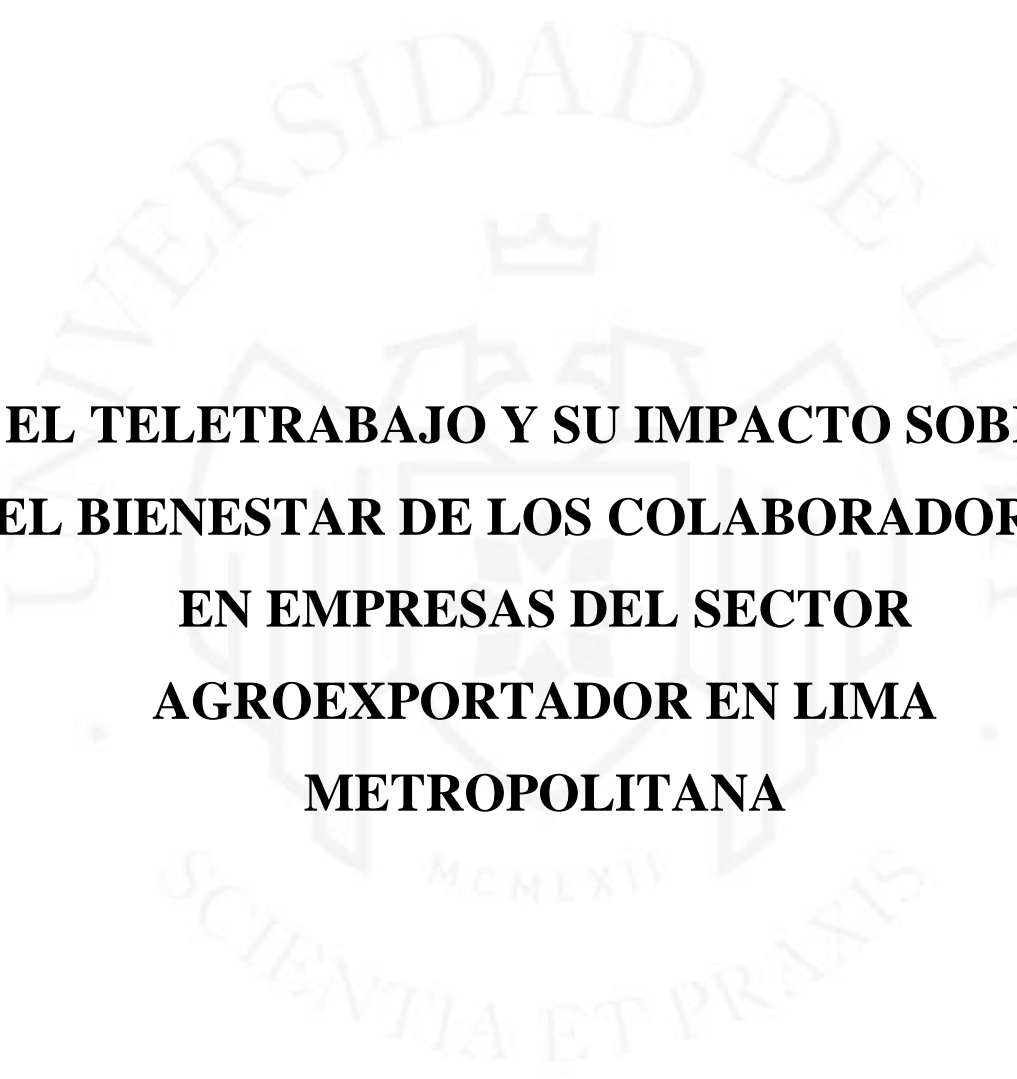
Mónica Fiorella Noguera Trillo



Agradecimientos

A la Universidad de Lima, por ser mi casa de estudios durante los últimos años y brindarme los conocimientos que me permitieron graduarme de bachiller de la carrera de Administración y, hoy, aspirar a obtener el grado de Licenciada.

A mi asesor, quien fue mi guía a lo largo del desarrollo de este trabajo de investigación.

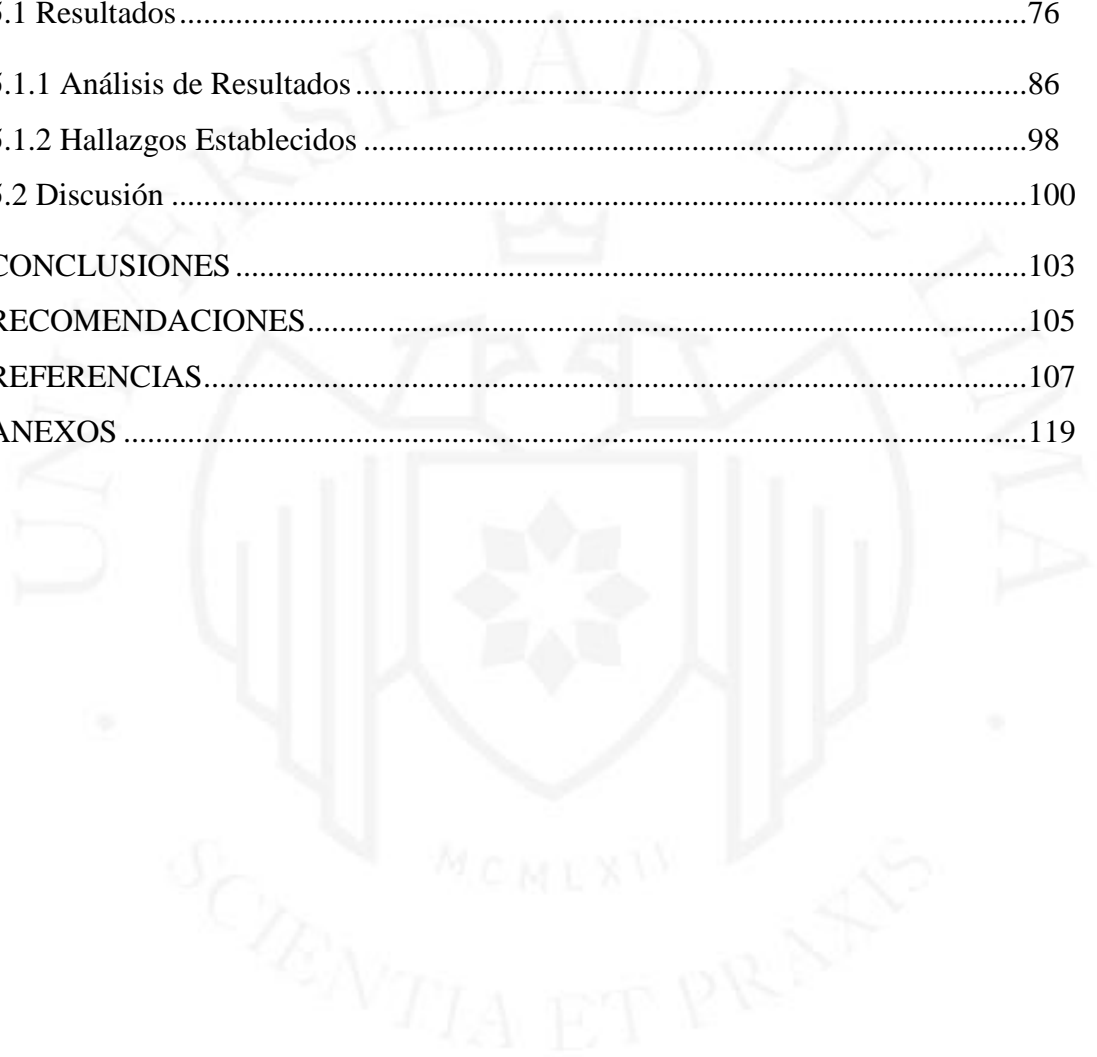


**EL TELETRABAJO Y SU IMPACTO SOBRE
EL BIENESTAR DE LOS COLABORADORES
EN EMPRESAS DEL SECTOR
AGROEXPORTADOR EN LIMA
METROPOLITANA**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	1
ABSTRACT.....	3
INTRODUCCIÓN	5
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.1 Descripción de la situación problemática	7
1.2 Formulación del problema	20
1.2.1 Problema general:.....	20
1.2.2 Problemas Específicos:	20
1.3 Objetivos de investigación.....	21
1.3.1 Objetivo general (OG):	21
1.3.2 Objetivos específicos (OE):	21
1.4 Justificación de la investigación	22
1.4.1 Importancia de la investigación.....	22
1.4.2 Viabilidad de la investigación	23
1.5 Limitaciones de estudio	23
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	26
2.1 Antecedentes de la investigación (Estado del Arte)	26
2.2 Bases Teóricas	40
2.2.1 Teletrabajo.....	40
2.2.2 Bienestar Laboral	51
2.3 Definición de términos básicos.....	61
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	66
3.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas	66
3.2 Variables y definición operacional – Operacionalización de variables.....	67
3.2.1 Variable independiente.....	67
3.2.2 Variable dependiente.....	68
3.3 Aspectos Deontológicos de la investigación	69

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	70
4.1 Diseño metodológico	70
4.2 Diseño muestral	71
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	73
4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	74
CAPÍTULO V: ESTRUCTURA DEL INFORME FINAL.....	76
5.1 Resultados.....	76
5.1.1 Análisis de Resultados	86
5.1.2 Hallazgos Establecidos	98
5.2 Discusión	100
CONCLUSIONES	103
RECOMENDACIONES.....	105
REFERENCIAS.....	107
ANEXOS	119



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Stock,altas y bajas de las empresas según actividad económica	11
Tabla 2: Cálculo del universo	71
Tabla 3: Aplicación de la ecuación muestral	73
Tabla 4: Modelamiento de Hipótesis	86
Tabla 5: Prueba de Independencia de variables del nivel de estrés y grado de impacto sobre el balance entre la vida familiar y laboral, 2021	89
Tabla 6: Prueba de Independencia de variables del nivel de ansiedad y grado de impacto sobre el balance entre la vida familiar y laboral, 2021	90
Tabla 7: Prueba de Independencia de variables del nivel de estrés y la productividad, 2021	91
Tabla 8: Prueba de Independencia de variables de la desconexión laboral y el agotamiento, 2021	92
Tabla 9: Prueba de Independencia de variables de la desconexión laboral y el agotamiento, 2021	93
Tabla 10: Beneficios mayor valorados por los colaboradores, 2021	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ventajas y desventajas del teletrabajo para las empresas peruanas	10
Figura 2: Efectos de la cuarentena sobre el home office	16
Figura 3: Esquema de vertebración	40
Figura 4: Esquema de vertebración	51
Figura 5: Fases del estrés	57
Figura 6: Hipótesis derivadas y específicas	66
Figura 7: Matriz de operacionalización: Teletrabajo	67
Figura 8: Matriz de operacionalización: Bienestar	68
Figura 9: Cálculo de la muestra (Formula)	73
Figura 10: Edad.....	76
Figura 11: Género	76
Figura 12: Zona de Residencia	77
Figura 13: ¿Conoce las diferencias contractuales entre el teletrabajo y el trabajo habitual que venía desarrollando?	78
Figura 13: ¿Cuál es el beneficio del teletrabajo más valorado por usted?.....	79
Figura 14: ¿La duración de su jornada laboral ha variado tras la implementación del teletrabajo? ¿Cómo cambió?.....	79
Figura 15: ¿Cuál es el tipo de enlace que mantiene con su supervisor/empleador?..	80
Figura 16: Usted se presenta, respecto a la siguiente afirmación: “La empresa me brindó capacitaciones sobre el teletrabajo y su gestión”	81
Figura 17: Usted se presenta, respecto a la siguiente afirmación: “Logré fácilmente adaptarme al teletrabajo”	81
Figura 18: ¿Cómo se comportó el tiempo que es otorgado por usted para realizar una tarea?	81
.....	¡E
rror! Marcador no definido.	
Figura 19: ¿La empresa empleadora asume dichos costos adicionales percibidos? ¿Cuáles son estos?	82
Figura 20: ¿Ha percibido ahorros en su economía familiar? ¿Cuales?.....	83

Figura 20: ¿Maneja un equilibrio entre su vida personal y laboral?..... 83

Figura 21: ¿Cuenta con un espacio adecuado para teletrabajar con el equipamiento apropiado, cuidando de su la ergonomía en el desarrollo de su trabajo?..... 84

Figura 21: ¿Considera que, con el teletrabajo, sus niveles de estrés, agotamiento y ansiedad se vieron influenciados? ¿De qué manera? **¡E**

rror! Marcador no definido.

Figura 22: ¿Percibe que, luego de culminada su jornada laboral, logra desconectarse mentalmente de asuntos laborales?..... 85

Figura 23: ¿Estaría dispuesto a continuar trabajando bajo la modalidad de Teletrabajo? 85



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	120
Anexo 2: Cronograma y presupuesto.....	121
Anexo 3: Instrumentos de la investigación (Cuestionario).....	122
Anexo 4: Instrumentos de la investigación (Guía de entrevista).....	130
Anexo 5: Validez - Confiabilidad de los instrumentos.....	133
Anexo 6: Prueba Piloto.....	135
Anexo 7: Transcripción de Entrevista.....	140

RESUMEN

El teletrabajo es una modalidad para la prestación de servicios que permite el desarrollo de las actividades laborales a distancia, en la cual el trabajador logra desempeñarse sin la necesidad de asistir físicamente al establecimiento de la empresa o un lugar en específico. Adicionalmente, esta consiste en la prestación de servicios a través del soporte en las tecnologías de la información y comunicación para el contacto entre las partes.

Si bien, esta forma de trabajo trae consigo distintos beneficios para el colaborador y la sociedad como la reducción de gastos, reducción de las tasas de ausentismo laboral, promoción de la inclusión social y otros. También, puede impactar de forma negativa si su implementación se realiza de la manera inadecuada.

En este marco, la presente investigación expone algunas de las problemáticas surgidas tras la adopción del teletrabajo en nuestro país. Entre estas: las extensas jornadas laborales, la dificultad para el establecimiento de un balance entre el ámbito personal-laboral y la compleja desconexión por parte teletrabajador. Del mismo modo, se examina el impacto del teletrabajo sobre el bienestar de los colaboradores de empresas privadas del sector agroexportador de la ciudad de Lima Metropolitana.

Por lo tanto, para fines de la investigación, se inició con la formulación de problemas y objetivos del estudio, así como, se presentaron antecedentes, bases teóricas y términos básicos que permitieron el adecuado entendimiento de las variables a tratar. Posteriormente, se definió una hipótesis general seguida de cuatro hipótesis específicas, las cuales fueron probadas en el desarrollo del análisis a través de la determinación de una muestra de colaboradores quienes serán encuestados, por añadidura con el apoyo de

entrevistas realizadas a especialistas en los temas a tratar y líderes en la Gestión de Talento del sector agroexportador.

Línea de investigación: 5200 - 31.b4

Palabras Clave: Teletrabajo, Teletrabajador, Bienestar, Estrés, Calidad de Vida.



ABSTRACT

Teleworking is a form of service provision that allows for the development of teleworking activities, where the worker is able to perform without having to physically attend the establishment of the company or a specific location. In addition, this involves the provision of services through support in information and communication technologies for contact between the parties.

However, this type of work brings with it various benefits for the employee and society, such as reduced costs, reduced rates of workplace absence, promotion of social inclusion and so on. It can also have a negative impact if its implementation is done in the wrong way.

In this context, this research exposes some of the problems that have arisen since the adoption of telework in our country, such as long working hours, the difficulty of establishing a balance between the personal and work environment and the impossibility of teleworkers to disconnect. In addition, the impact of teleworking on the well-being of employees of private companies in the agro-export sector of the city of Metropolitan Lima is examined.

Therefore, for the purposes of the research, it begins with the formulation of problems and objectives of the study, as well as the presentation of antecedents, theoretical bases and basic terms that allow an adequate understanding of the variables to be treated. Subsequently, a general hypothesis is defined followed by four specific hypotheses, which will be tested in the development of the analysis by determining a

sample of collaborators who will be surveyed, in addition with the support of interviews conducted with specialists in talent management of the Agro-Export sector.

Line of research: 5200 - 31.b4

Keywords: Telework, Teleworker, Wellness, Stress, Quality of Life.



INTRODUCCIÓN

El teletrabajo responde una forma de prestación de servicios, distinguida por el uso intensivo de tecnologías de la información y telecomunicaciones para el desarrollo de las actividades laborales. Entonces, es necesario destacar que, bajo dicha modalidad se ejerce el control y supervisión mediante los mismos canales a través de los cuales se desempeña el trabajo.

El término de teletrabajo no resulta reciente para la sociedad. Así pues, su origen se remonta a los años 1970, en consecuencia, de una crisis petrolera que obligaba a buscar la reducción de costos y optimización de recursos. El también conocido como Telecommuting nació como un proyecto mediante el cual se establecía la nula responsabilidad de presencia física del colaborador en la empresa. En efecto, tras sus favorables resultados, se fue implementando por empresas en Norteamérica y Europa.

Sin embargo, en nuestro país no fue hasta el año 2013 en que se aprobó la ley referente al teletrabajo, siendo reglamentada en el 2015 y, por consiguiente, adoptándose en algunas organizaciones del país.

En este marco, con la llegada de la Covid-19, la gran mayoría de empresas del país y mundo se vieron en la necesidad de adoptar el teletrabajo con el fin de reducir la rápida transmisión del virus. De este modo, se aprobó un decreto supremo de urgencia que permitió mantener el contrato laboral vigente a partir de la modalidad de teletrabajo.

Empero, trabajar de forma remota no significa que no se requiera de atender otras tareas o actividades, por lo que representa un gran reto lograr el balance entre el ámbito personal y laboral.

Por lo señalado, el propósito del presente estudio es contribuir con el entendimiento del teletrabajo, así como, exponer el efecto de este en el bienestar de los colaboradores. De este mismo modo, se espera aportar a la sociedad mediante la promoción del teletrabajo, logrando que más empresas se sumen a la implementación de esta modalidad de prestación de servicios y apuesten por modelos organizativos cada vez más beneficiosos para el bienestar físico y psicológico de las personas.

En este sentido, la investigación inició con el planteamiento y descripción de la problemática identificada. Se estableció un problema general el cual respondió a: ¿Cuál es el efecto de la aparición del teletrabajo, como principal practica de organización de labores, en el bienestar de los colaboradores?, y problemas específicos. Se propuso como objetivo general: Exponer el efecto del teletrabajo en el bienestar de los colaboradores, y objetivos específicos.

Luego, se detalló la importancia, justificación y presentes limitaciones de la investigación. Adicionalmente, se mencionaron los principales antecedentes con apoyo de papers y estudios realizados con anterioridad sobre el teletrabajo y su impacto en el bienestar del colaborador. Se presentaron las bases teóricas que respaldan tanto la variable independiente como dependiente y se enumeraron los conceptos básicos para el desarrollo del análisis.

Posteriormente, se formularon hipótesis que fueron probadas en adelante gracias a la determinación y trabajo sobre la muestra establecida. Se presentaron los resultados del cuestionario, de la mano de una discusión de la data obtenida y examen de algunas respuestas extraídas de las entrevistas a especialistas. Finalmente, se establecieron conclusiones y se propusieron recomendaciones.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la situación problemática

Según un estudio realizado por Mercer (2018), empresa americana líder en consultoría perteneciente al Grupo Marsh & McLennan Companies, menos del 22% de las empresas peruanas implementaron o incluyeron el teletrabajo hasta el año 2018.

Cabe destacar que, para la Real Academia Española (RAE, 2022), el concepto de teletrabajo alude a aquel trabajo que se realiza desde una ubicación externa a la empresa empleadora y a través de redes de comunicación para responder a las cargas laborales que sean asignadas. Otra definición de este menciona que, “el término de Teletrabajo responde a una modalidad de prestación de servicios, la cual se distingue por el uso de tecnologías de la información y las telecomunicaciones para el desarrollo de actividades.” (Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo, 2020) Asimismo, no requiere del desempeño de labores en presencia física, y se ejerce control y supervisión del trabajo a través los mismos canales.

Si bien, en el Perú, el Teletrabajo puede sonar una novedad, su aparición en el mundo se remonta hasta la década de los años 70, durante una crisis petrolera, en la cual se buscaba disminuir costos y optimizar recursos; surgiendo así, el “Telecommuting”, proyecto en el cual la presencia del trabajador en la empresa no era de carácter obligatorio. Los estudios realizados y resultados favorables produjeron que empresas multinacionales norteamericanas, y, posteriormente, Europa incluyeran el teletrabajo en las organizaciones.

No obstante, el precedente más importante en Perú ocurre en 1997, en la regulación del trabajo a domicilio, donde se deja de lado la idea del convencional

desarrollo de actividades desde el centro de trabajo para plantear la ejecución de estas desde el domicilio del trabajador o un lugar escogido por el mismo, con la ausencia de supervisión inmediata y directa del jefe o empleador. Esto comprendido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, el cual fue aprobado por el Decreto Supremo n. 003-97-TR.

En este contexto, no es hasta el año 2013 en que se aprueba la ley referente al teletrabajo, siendo el 2015 año en que se reglamenta la misma. Posteriormente, recién iniciándose su ejecución en algunas empresas de nuestro país. Es el caso del Banco de Crédito del Perú (BCP), el cual se encontraba entre aquellas empresas que se vieron atraídas y decidieron probar el teletrabajo, iniciando con una fase piloto en el 2015. Se llevó a cabo dicho proyecto con personas, quienes contaban con más de un año de servicio. Por otro lado, algunas empresas internacionales o transnacionales ejecutaban de manera más frecuente el teletrabajo, uno de estos casos era el de International Business Machines (IBM). Esto, principalmente, por la gran cantidad de colaboradores quienes contaban con roles regionales o globales y requerían de realizar viajes de manera continua a las distintas sedes de la organización por el mundo.

En el año 2017, ya existían alrededor de 6 empresas, adicionales a las expuestas previamente, que implementaban el teletrabajo, entre estas: Cisco, Microsoft, Enel y Repsol. Esta pequeña cifra es consecuencia de los grandes obstáculos que traía consigo este modelo de organización del trabajo y las limitaciones en la regulación de este. Así pues, algunas de las barreras que se presentaban con el teletrabajo, se relacionaban a la falta de mecanismos de control para gestionar los resultados, carencia de modelos empresariales para este tipo de organización de trabajo, escaso uso de métodos de evaluación de desempeño y competencias, cultura de presencialismo, falta de autonomía

y de delegación de responsabilidades de los jefes hacia los colaboradores, y, pobreza en soluciones que faciliten la flexibilidad laboral.

En cuanto al perfil de las empresas que aplican el teletrabajo, la mayoría se caracterizan por ser grandes o multinacionales. No obstante, también podrían existir empresas pequeñas que lo implementen, pero no es realmente frecuente. Las grandes empresas presentan más facilidades para introducir el teletrabajo en sus operaciones, por lo que, en comparación de pequeñas y medianas, son quienes lo ejecutan en mayor grado. Esto como efecto de la naturaleza de las operaciones de las pequeñas y medianas, las cuales podrían estar relacionadas a servicios de venta directa, catering, transporte, etc; es decir, trabajos que priorizan la presencia en el trabajo. En adición, muchas de este tipo de empresas no poseen la suficiente innovación tecnológica y los recursos para adoptar el teletrabajo como una modalidad de prestación de servicios.

La llegada de la Covid 19 y su rápida propagación en el Perú y el mundo, además de, sus considerables impactos económicos, sociales, ambientales y otros, han producido efectos sobre el ámbito laboral. Según un estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (Instituto Nacional de Estadísticas e Informática, 2020), en Lima Metropolitana, en el periodo de febrero-marzo-abril 2020, el empleo cayó en 25% respecto al periodo similar del año anterior; significando más de 1 millón de personas, quienes dejaron de laborar.

En este sentido, la pandemia del coronavirus obligó a la gran mayoría de empresas del país a implementar el trabajo remoto y/o teletrabajo, en consecuencia, del aislamiento social y las medidas dictadas por el gobierno con el objetivo de reducir la transmisión del virus. Al mismo tiempo, resulta importante entender y disociar el término de “trabajo remoto” del “teletrabajo”. Como principal diferencial, el último en mención requiere de un acuerdo entre el empleador y colaborador para que pueda producirse a

diferencia del trabajo remoto, el cual es decidido por el empleador o la empresa de manera unilateral, modificando el lugar desde donde se realizará el trabajo.

En nuestro país, la ley del teletrabajo no facilitaba la aplicación del trabajo desde casa. Es así como, se aprobó un nuevo decreto supremo de urgencia y de carácter temporal mediante el cual las empresas y sus colaboradores podían mantener el contrato laboral vigente, teletrabajando con una simple conformidad de ambos; logrando mantener la continuidad operativa de las empresas, mejoras en la productividad, reducción de costos y espacios, inclusión laboral de personas con discapacidad y poblaciones vulnerables, entre otros aspectos.

Figura 4:
Ventajas y desventajas del teletrabajo para las empresas peruanas

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO PARA LAS EMPRESAS	
Ventajas	Desventajas
Mayor productividad por objetivos	Puede decaer el rendimiento por menor supervisión
Reducción de costos por infraestructura	Posible pérdida de jerarquía por una supervisión discontinua
Eliminación de ausencia laboral	Menor identificación del trabajador con la empresa
Buena imagen ante el consumidor	Aislamiento del trabajador
Implementación de nuevas tecnologías de comunicación	Menor socialización y participación con la empresa
Mejor aprovechamiento de los puestos de trabajo	Puede existir falta de lealtad del trabajador con la empresa

Fuente: Universia Perú

Nota. La imagen representa algunos de los principales aspectos positivos y negativos del teletrabajo para las empresas en el Perú. De *Teletrabajo: Una nueva tendencia de desarrollo laboral en el Perú*, por la Cámara de Comercio de Lima, 2017 (https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r717_2/inf_esp_ed_dig_717.pdf)

En este marco, la pandemia y la incertidumbre que desencadenó la misma, provocaron impactos negativos sobre la producción global y cadenas logísticas. Siendo uno de los sectores golpeados, el agroexportador. En el Perú, este sector compone

alrededor del 10% de todas las exportaciones, y, como se mencionó inicialmente, fue fuertemente conmovido por una reducción en la demanda, es decir, un requerimiento más lento de productos y nuevas limitaciones que surgieron como efecto de las medidas tomadas en consecuencia de la Covid-19 a los distintos puertos internacionales.

Empero, el sector agroexportador ha demostrado con el tiempo la firmeza que lo llevaba caracterizando en los últimos años. Así pues, frente a la crisis, este sector ha venido creciendo en cuanto a productividad; tal como indicó el titular de la Presidencia de Consejo de Ministros (Andina: Agencia Peruana de Noticias, 2020), quien señaló que, la solidez en el sector agroexportador ha permitido que, pese a la pandemia y crisis generada, se mantenga aún.

Tabla 4:
Stock, altas y bajas de las empresas según actividad económica

Actividad Económica	Stock	Altas	Bajas	Variación Neta	Tasa de Altas (%)	Tasa de Bajas (%)	Tasa Neta (%)
Total	2, 765, 699	61,488	30,184	31, 304	2.2	1.1	1.1
Agricultura, silvicultura y pesca	43, 172	1, 026	1, 068	- 42	2.4	2.5	-0.1

Nota. La presente tabla muestra el stock, altas y bajas de las empresas de Agricultura, Silvicultura y Pesca en el Perú hasta el primer trimestre del año 2020. De *Demografía empresarial en el Perú*, por el Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2020, (http://m.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_demografia_empresarial_2.pdf)

Es así como, con el auge de la agroindustria en el país, se contabilizaron alrededor de 2,259 empresas dedicadas al sector Agroexportador en el rubro de Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca hasta el 2018 en el Perú. Según la titular del Ministerio de Agricultura y Riego (Minagri) del periodo, Fabiola Muñoz Dodero, el 94% de estas se componía de micro, pequeñas y medianas empresas; mientras que, solo el 6% restante correspondía a empresas grandes del sector, equivaliendo a 132 aproximadamente. Entre las principales empresas del sector identificadas en la ciudad de Lima al 2018, se encuentran: Camposol SA (valor FOB US\$ 326 MM), Complejo

Agroindustrial Beta SA (valor FOB US\$ 123 MM) y Sociedad Agrícola Drokasa (valor FOB US\$ 111 MM). Sin embargo, estas no fueron las únicas, pues otras empresas presentaron muy buen desempeño y estuvieron por encima de los US\$ 50 MM, como Olam Agro Perú SAC (US\$ 85 MM), Mondelez Perú SA (US\$ 70 MM), COINCA (US\$ 55 MM), etc.

“La Asociación de Gremios Productores Agrarios del Perú (AGAP) indicó que, al primer trimestre del año, las agroexportaciones peruanas registraron un crecimiento de 8%, equivalente a US\$ 1.623 millones.” (Asociación de Gremios Productores Agrarios del Perú, 2020) Este rubro, al igual que muchos otros, frente a la pandemia y sus consecuencias sobre el ámbito laboral, no se paralizó, y, requirió de su talento humano para continuar con sus actividades.

Entre los desafíos que enfrentaron, las organizaciones necesitaron de líderes que logren sostener la motivación de los colaboradores durante la crisis, generar un sentimiento de cercanía, promover la apertura al cambio y ser rápidos ante los efectos de la pandemia; por lo que, era imprescindible encontrar el modo de desempeñarse a larga distancia y encontrar cómo liderar y supervisar al equipo humano. En este marco, adoptando el teletrabajo como principal instrumento para el desenvolvimiento de actividades y la continuidad de las operaciones.

“La Ley de Promoción Agraria está en la mira, luego de que iniciara este lunes 30 de noviembre una protesta de diversos trabajadores del sector agroexportación en la región de Ica”. (Villar, 2020) Por finalizar el año 2020, un paro agrario impactó sobre el sector agroexportador en nuestro país. El descontento de los trabajadores tuvo como origen las prácticas informales en la contratación por algunas empresas del sector. Miles de trabajadores se encontraban exigiendo mejoras en sus condiciones laborales, además de, demostrar su insatisfacción con la norma que autoriza la contratación de personas

para la agroindustria mediante empresas intermediarias. Puesto que, según expresan, la contratación a través de “services” da pie a remuneraciones por debajo de lo establecido por ley. Según Alejandro Fuentes (2020), Presidente de la Asociación de Gremios Productores Agrarios del Peru, el problema radica en la regulación a ciertas empresas y las fiscalizaciones por parte de las entidades correspondientes.

Retomando lo visto en principio, el teletrabajo en el Perú significa un mecanismo reciente, tomando en cuenta que fue hasta en el año 2013 que se aprobó la ley referente a este, y en el 2015, se reglamentó e inició a ser ejecutada en algunas empresas. Por lo que, son muy pocas las que habían adoptado la experiencia del teletrabajo en la realidad. En efecto, se identificó la necesidad de capacitación y falta de asesoría en el proceso de implementación del teletrabajo, evidenciado en la dificultad para acostumbrarse a las diferentes plataformas online utilizadas para realizar diversas actividades, causando problemas en los trabajadores con el manejo de las tecnologías, y distrayendo al colaborador del foco y objetivos.

La situación era bastante diferente en otras partes del mundo, donde el teletrabajo se desarrollaba bajo otros estándares. Para muchos, el teletrabajo ya era parte de su día a día, este es el caso de Países Bajos gracias a la cultura de empleo flexible que manejan, la cual permite el desempeño de una jornada laboral sin la necesidad de desplazarse hasta el centro de trabajo. Cabe resaltar, que el 90% de los hogares en Países Bajos son acreedores de acceso a internet de alta velocidad. En adición, antes de la pandemia, el 14.1% de los habitantes ya trabajaba desde casa, mientras que en países como Estados Unidos solo era el 3.6%. Es así como, Países Bajos se posiciona como el líder mundial del teletrabajo, por encima de Finlandia.

En referencia a uno de los países con más teletrabajadores, encontramos a Holanda, con 4 de cada 10 empleados, quienes se desempeñaban a larga distancia de

manera regular. Esto ha sido efecto de la ley que mantienen desde el año 2016, en la cual se le concede al trabajador el derecho de solicitar la flexibilidad en su jornada laboral mediante el teletrabajo. De este modo, se pueden acordar sistemas de trabajo basados por objetivos sin fichajes ni horarios establecidos. Bélgica, es otro de los países que ya incluía el teletrabajo como parte de su normalidad, aunque con tasas moderadas. Así pues, fueron unos de los primeros países en incluir una compensación fija por los gastos adicionales generados tras el confinamiento. Por otro lado, Portugal, es uno de los países con una regulación de teletrabajo bastante completa en Europa. Poseen un Código de Trabalho, el cual enfatiza la prevención de riesgos laborales.

El encontrar un espacio en el propio domicilio destinado al trabajo con el equipamiento necesario y las condiciones adecuadas, significa otro gran problema en la práctica del teletrabajo en el país.

“En el Perú, la Seguridad y Salud en el Trabajo está normada por la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo; su Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 005-2012-TR, y sus respectivas modificatorias” (Servir, 2020).

Las empresas se encuentran en la obligación de cumplir con determinadas normas legales referentes a la seguridad y salud ocupacional del colaborador. Sin embargo, al encontrarse el trabajador desempeñando sus actividades desde casa, es responsable de adoptar las medidas necesarias en sentido de evitar la aparición de lesiones o consecuencias desfavorables para su seguridad y bienestar.

Adicionalmente, con el teletrabajo como principal mecanismo de prestación de servicios, se incrementaron los problemas de conexión, velocidad e interrupciones en la misma, como efecto de la saturación de la red por el gran volumen de personas que ahora se encuentran trabajando y haciendo uso del internet desde casa. Del mismo modo, se

percibieron incrementos en la facturación por pago de algunos servicios para los teletrabajadores, mientras que, se identificaban reducciones significativas de costes para las empresas.

Con la regulación establecida mediante el Decreto de Urgencia 127-2020 se establece, para el trabajo remoto, la obligación del empleador sobre todo aquello que sea necesario para el desarrollo del trabajo, siempre y cuando, el colaborador logre acreditar la veracidad de estos gastos. Por otro lado, según la laborista Sara Campos (2020), en este mismo decreto se reglamenta la Desconexión digital del trabajador cuando se encuentre fuera de la jornada; este se basa en un tema de buena fe de ambas partes: para el empleador, de reconocer el trabajo fuera de la jornada; y, para colaborador, de no reclamar sobretiempo si no es así. El Poder Ejecutivo prorrogó la modalidad de trabajo remoto hasta el 31 de diciembre del 2022, por medio del Decreto de Urgencia N° 115-2021 publicado el 30 de diciembre del 2021. Finalizando así, el estado de emergencia en el país y con ello, la modalidad de trabajo remoto para los peruanos.

En otro sentido, representa un gran reto lograr un equilibrio entre la vida personal y el trabajo. Desempeñarse desde casa no significa que no se requieran de atención en otras tareas o aspectos, por el contrario, requiere que la persona cuente con competencias adicionales para la gestión del tiempo y cumplimiento de metas. Lo ideal sería encontrar el balance entre el desarrollo de actividades laborales y/o alcance de objetivos, con el sano desenvolvimiento de la vida personal y familiar. Aunque, es común observar la frustración entre los teletrabajadores al no conseguir dicho equilibrio. La situación se agrava cuando hablamos de familias monoparentales, donde no hay otro adulto con quien se compartan las responsabilidades del día a día.

Para la doctora Mariana Bargsted, directora del Magister de Habilidades Directivas de la escuela de Psicología de la Universidad Adolfo Ibáñez, lo que

se experimenta hoy es un teletrabajo emergente, para el cual las personas no se pudieron adaptar de manera correcta, los trabajadores y empleadores no pudieron educarse para abordar este fenómeno. (Capital Humano, 2020)

El teletrabajo requiere de ciertas características para lograr su adecuado funcionamiento, de lo contrario se podrían obtener alteraciones en los horarios de trabajo. El no contar con un lugar físico correcto, combinar las demandas laborales con familiares, los inconvenientes que conlleva el uso de tecnologías y otros, provocan que cambien las rutinas habituales que se mantenían durante el trabajo presencial y no sea posible contar un horario establecido, extendiéndose la cantidad de horas que se dedican al trabajo. En un estudio realizado por Randstad Workmonitor en Argentina, el 58% de los teletrabajadores encuestados afirmó que su jefe espera que esté atento y disponible a temas laborales fuera de su horario habitual.

Figura 2:
Efectos de la cuarentena sobre el home office



Nota. El estudio se desarrolló entre el 7 y 22 de mayo, contando con 400 encuestados. De *Para el 58% de los argentinos, el teletrabajo no respeta el horario laboral*, por P. Físicaro, 2020, (<https://www.cronista.com/apertura-negocio/empresas/Para-el-58-de-los-argentinos-el-teletrabajo-no-respeta-el-horario-laboral-20200612-0002.html>)

Según Andrea Ávila (2018), CEO de Randstad Argentina y Uruguay, el desempeño de las labores desde casa o limitaciones que implican el no ir a la oficina, provocan que se imposibilite la separación entre la vida laboral y personal, creando la sensación de que la persona nunca se termina de desconectar de las obligaciones y responsabilidades del trabajo.

“En nuestro país, un estudio de opinión realizado por Impulso para el grupo Octagon dio como resultado que un 80% de los ejecutivos prefieren trabajar parcialmente o siempre en una oficina” (El 80% de ejecutivos peruanos prefiere trabajar en una oficina que desde casa, 2020). En tal sentido, podemos identificar un complejo proceso de adaptación hacia el teletrabajo en nuestro país. Fruto de la sensación que representan las problemáticas, previamente mencionadas, que conlleva el mismo sobre el bienestar del colaborador. Así pues, se está vivenciando un incremento en los niveles de estrés y agotamiento mental por el trabajo. Para agregar, tras la adopción del teletrabajo por el 98% de las empresas, un 89% de estas piensa continuar con esta modalidad de organización del trabajo, y, resulta alarmante pero solo el 45% de estas empresas, mide la productividad y rendimiento de sus trabajadores ante este nuevo y gran cambio.

La ley de teletrabajo expuesta en un dictamen aprobado en septiembre de 2020 en la Comisión de Ciencia, Innovación y Tecnología del Congreso englobó disposiciones cada vez más claras y flexibles para las empresas y colaboradores con relación a esta nueva modalidad de prestación de servicios. Lo que se buscaba a través del marco normativo era alentar a más empresas a adoptar el teletrabajo. Según Rosales (2020), la meta propuesta por el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (MTPE) era de tener 34 mil teletrabajadores para el año 2021, existiendo solo 2 mil inscritos hasta marzo del 2020.

Para añadir, en diciembre del 2020, se presentó un proyecto de ley que busca fortalecer los mecanismos de fiscalización a las empresas y reforzar el trabajo de la sunafil para evitar que se excedan las jornadas máximas estipuladas por ley durante el teletrabajo, o que se fomente por los empleadores un escenario propio para que se exceda de manera ilegal o injustificada las horas de jornada laboral. Hasta la fecha, se han presentado cuatro Proyectos de Ley referidos al teletrabajo. Es así como en el 2021, se aprobó el Proyecto de Ley N° 2135/2021-CR, el cual posee como principal objetivo incorporar el microdescanso en las jornadas laborales diarias de los colaboradores del sector público, privado y especial. En otras palabras, los trabajadores de jornadas laborales igual o superior a las ocho horas al día, tendrían derecho a un descanso de como mínimo veinte minutos dentro al día, tiempo durante el cual queden exentos de realizar labores u actividades relacionadas a la entidad empleadora. Esta medida con el fin de preservar la productividad, bienestar laboral y salud del empleado.

En los últimos años, nuestro país ha evidenciado progresos en cuanto a la regulación del teletrabajo. Así pues, a la fecha, ya se reconoce dos modalidades a desarrollar: permanente o temporal. Hoy, las empresas tienen la capacidad de implementar esta modalidad de forma unilateral para nuevas contrataciones; mientras que, para el caso de un vínculo laboral existente, se requiere del consenso de ambas partes.

El 11 de setiembre del 2022, fue publicado por el diario oficial “El Peruano”, la más reciente Ley de Teletrabajo N°31572 a través de la cual se redefine el marco regulatorio de esta modalidad de trabajo para empresas tanto del sector público como privado, y se deroga de la Ley N°30036. Es así como, mediante esta nueva regulación, se establece la formalidad para la aplicación, ámbito, vigencia, condiciones, lugar de trabajo, jornada, privacidad, desconexión y seguridad en el trabajo. Entrando en vigencia

desde febrero del 2023 aproximadamente. En ese contexto, fueron más de 224,000 trabajadores que ahora se registrarán por esa nueva legislación de acuerdo con cifras brindadas por el MTPE. Las principales variaciones giran en torno a la compensación de gastos por equipos electrónicos y energía eléctrica/internet. Así como, se reconoce expresamente el derecho del colaborador a la desconexión digital al término de la jornada.

Así pues, la nueva normalidad nos presenta un nuevo modelo de trabajo que combinará lo presencial con lo remoto. Tras la pandemia, resulta esencial encontrar un modelo mixto y flexible, así como, seguir trabajando en mejoras en la regulación para brindar cada vez más convenientes condiciones de trabajo a las personas.

Según un informe publicado por el InterAmerican Development Bank (2022), hasta el 2019, solo el 3% de los trabajadores de Latinoamérica y Caribe se encontraban bajo un régimen de teletrabajo, mientras que con la pandemia las cifras ascendieron a los 10% y 35% respectivamente. En la actualidad, en la medida en la que las organizaciones experimentan sobre el teletrabajo y construyen nuevas normalidades a partir de este, que contemplan esquemas cada vez más híbridos y flexibles, la tendencia del teletrabajo continúa en auge. Esto también reflejado en las ofertas y demandas en el mercado laboral. Un estudio reciente de Indeed demostró que las publicaciones globales registradas en su plataforma que ofrecen puestos de trabajo en modalidad de Trabajo Remoto se vieron triplicados desde el inicio de la pandemia hasta la fecha.

“Adicionalmente, el laboralista Jorge Toyama también sugiere poner atención en las empresas que aplican el trabajo remoto internacional porque hay un gran número de trabajadores extranjeros que están en planilla peruana pero no pisan el Perú”. (Vega, 2020) Resulta interesante analizar todo lo que es posible de realizarse bajo esta modalidad de trabajo, puesto que muchas empresas empiezan adoptar un trabajo mixto, aun cuando la pandemia ya es parte de la historia, debido a que han experimentado este sistema y han

comprobado que, para ellos, funciona. En este marco, ya se evidencian casos de empresas como, Nexa Resources, quienes han tomado la decisión de instaurar de forma permanente el teletrabajo en sus colaboradores de oficina. (Flores, 2021)

Después de todo, la percepción de los horarios como “eternos” y la deficiente regulación de las jornadas extendidas, la escasa capacitación en materia de implementación de las tecnologías para el desarrollo del trabajo y el complicado equilibrio familiar-laboral repercuten de manera significativa y directa sobre el bienestar del colaborador.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general:

¿Cuál es el efecto del teletrabajo, como principal práctica de organización de labores, en el bienestar de los colaboradores de empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana?

1.2.2 Problemas Específicos:

PE. 1. ¿Cómo se lleva a la práctica el teletrabajo en las empresas privadas del sector Agroexportador de Lima Metropolitana?

PE. 2. ¿Qué nivel de estrés, agotamiento y ansiedad se presenta en los colaboradores en consecuencia de la aplicación del teletrabajo en empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana?

PE. 3. ¿De qué manera influyen la calidad de vida y el bienestar de los colaboradores en su desempeño laboral en empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana?

PE. 4. ¿Cuál es el efecto que genera desarrollar las actividades laborales desde casa sobre la economía familiar de los teletrabajadores de empresas privadas del sector agroexportador de Lima Metropolitana?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general (OG):

Demostrar el efecto del teletrabajo en el bienestar de los colaboradores de empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana, enfocándonos en de los niveles de estrés, agotamiento y ansiedad.

1.3.2 Objetivos específicos (OE):

OE. 1. Analizar el contexto actual bajo el que se desarrolla el trabajo con soporte en la tecnología, y examinar las principales prácticas de teletrabajo en empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana.

OE. 2. Identificar el nivel de estrés, agotamiento y ansiedad presente en los colaboradores de empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana, en consecuencia, del teletrabajo como nueva normalidad de organización de labores.

OE. 3. Determinar el impacto del bienestar y la calidad de vida de los colaboradores sobre su desempeño, y la repercusión de este en las empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana.

OE. 4. Evaluar la repercusión del desempeño de las actividades laborales desde el hogar sobre la economía familiar de los teletrabajadores de empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Importancia de la investigación

La presente investigación busca contribuir con el entendimiento del teletrabajo y su ajuste a la realidad de nuestro país. Según la especialista en teletrabajo (Valenzuela, 2020), quien actualmente se encuentra encargada del diseño y ejecución de proyectos que permitan facilitar el proceso de adopción del teletrabajo, el decreto supremo que regulaba las prácticas de teletrabajo en el año 2020, debería de ser modificado en varias ocasiones y reformulado constantemente en el futuro, ya que, aun no se han terminado de especificar y abordar todas las problemáticas y factores, a diferencia de, como si se han estipulado para el desarrollo del trabajo presencial. Por lo que, continuamente, se evalúan gran variedad de elementos que deben ser tomados en cuenta para el adecuado funcionamiento del teletrabajo, con el objetivo de, obtener un mecanismo eficaz y completo para los colaboradores.

Se busca beneficiar tanto a los teletrabajadores como empleadores. Como es de conocimiento, la salud, el bienestar y la satisfacción en los colaboradores son factores fundamentales. En este sentido, cada vez, existen más empresas que se suman y apuestan por modelos de organización y liderazgo que sean favorables para el bienestar físico y mental. Esto ya que, un empleado sano y feliz es mucho más productivo y eficiente; además de, repercutir positivamente sobre los resultados en la empresa.

Al mismo tiempo, se podría ayudar a tomar conciencia sobre las practicas actuales del teletrabajo, y, cooperar con la solución de algunos inconvenientes en la gestión, fomentados por los vacíos legales identificados en las normas promulgadas.

Del mismo modo, se busca colaborar con el estudio más preciso del impacto del teletrabajo en nuestro país, centrado en las consecuencias en el bienestar del colaborador,

abordando temas de salud física y mental. Así como, el efecto de esto en las organizaciones. Mientras, ahondamos en el análisis de la relación entre las variables y dimensiones del Teletrabajo y Bienestar del colaborador. Con el fin de, obtener, para los actuales y futuros teletrabajadores, un ambiente laboral más cálido.

1.4.2 Viabilidad de la investigación

Para lograr la realización de la investigación, se contó con el equipamiento físico de tecnología requerido para el desarrollo del estudio. Respecto a los recursos humanos, se recibió el apoyo de especialistas y/o conocedores del sector a trabajar de quienes se logró obtener su percepción y opinión de los temas tratados gracias a entrevistas realizadas. Al mismo tiempo, cabe mencionar que toda la investigación fue realizada de manera virtual, en consecuencia, del distanciamiento social y la nueva realidad a la que hoy nos exponemos. Así mismo, algunos de nuestros recursos utilizados fueron papers, estudios previos del país y el mundo, noticias de la actualidad para la descripción del problema y otros. Todos estos recolectados a través de plataformas digitales y bases de datos virtuales tales como Scopus, Web of Science, la biblioteca de la Universidad de Lima, repositorios, entre otros. Esto con el objetivo de, recabar la mayor cantidad posible de información para el desarrollo del presente estudio de distintas fuentes fiables.

1.5 Limitaciones de estudio

Se reconocieron limitaciones en el desarrollo de la presente investigación. Estos, en primer lugar, relacionados a la situación y contexto en el que se desarrolló la investigación. Así pues, la pandemia generada por la rápida propagación de la Covid-19 y el distanciamiento social que se enfrentaba significaron grandes inconvenientes para la realización de algunas tareas que podrían requerirse en el desenvolvimiento del estudio.

Algo semejante ocurre con el término de “Teletrabajo” y el conocimiento de este en el Perú. Como se mencionó previamente, se habla de este concepto desde hace poco tiempo. Es desde el 2015, que inicia su proceso de implementación en algunas empresas, y, según estudios, hasta el año 2018, solo el 22% de las empresas peruanas lo incluían o ejecutaban como mecanismo de prestación de servicios. Así pues, este recién se populariza con el impacto de la Covid-19 en el ámbito laboral nacional. Por lo que, existe una falta de estudios relacionados al tema y variables a tratar. A la par, la fidelidad y veracidad de los datos hallados, resultan ser una limitación adicional en la investigación. Esto, tomando en cuenta que, el sector agroexportador carece de información y data actualizada, así como estudios previos.

“El Censo de Investigación y Desarrollo, realizado el año pasado por el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (Concytec) y el Instituto de Estadística e Informática (INEI), confirmaron esa sospecha de forma dolorosa: a pesar de los esfuerzos de los últimos años, el Perú se ubica en el último puesto respecto a sus pares internacionales.” (Portal de Investigación PUCP, 2017)

Los bajos niveles de investigación básica, aplicada y desarrollo tecnológico, en efecto de la poca inversión en I+D y el impulso de este, respaldan el obstáculo identificado para recolección de datos, así como, la facilidad para la adquisición de estos.

Adicionalmente, es importante mencionar, la limitación que representa la regulación peruana y los vacíos en la información en materia de reglamentación del teletrabajo identificados en la antigua Ley N° 30036, que con la publicación de la más reciente Ley N°31572 (publicada en septiembre del 2022 y vigente desde febrero de 2023) se esclarecen, estableciéndose la formalidad para la aplicación, ámbito, vigencia y

condiciones. Además de, estipular consideraciones necesarias acerca de la locación del trabajo, derecho a la desconexión laboral y seguridad en el trabajo.

Para finalizar, se identificó como un gran inconveniente durante la realización de la investigación el acceso a los colaboradores, hoy también conocidos como “teletrabajadores.” El teletrabajo tuvo mayor o menor aceptación en las personas dependiendo la circunstancia. Si bien, para muchos fue de rápida implementación y fácil adaptación, para otros no lo significo igual.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación (Estado del Arte)

Tras la búsqueda de las variables de estudio mencionadas en el problema de investigación. Dentro del teletrabajo han surgido diversas posturas acerca de la implementación y el impacto de este en la organización y su fuerza de trabajo.

Antes de iniciar el desarrollo del estudio de la variable, resulta de vital importancia conocer a qué se hace referencia cuando se menciona el término de teletrabajo. En tal sentido, este concepto se relaciona con el trabajo que es desempeñado fuera de la empresa, haciendo uso de las tecnologías y redes de comunicación para lograr objetivos laborales. En otras palabras, se conoce como una actividad realizada por un colaborador desde un espacio físico, el cual no es propiedad de la empresa o distinto de alguna sede de esta misma, como lo sería el propio domicilio. Para muchos autores, el teletrabajo representa una manera de organización de las relaciones laborales con efecto sobre la descentralización productiva y exteriorización de la fuerza de trabajo.

Según Tapasco y Giraldo (2018), son numerosos los beneficios que este mecanismo trae consigo tanto desde las perspectivas del colaborador, empleador y la sociedad. Para los teletrabajadores, una de las más grandes ventajas es la flexibilidad, la cual repercute en la capacidad de autogestión, haciendo posible que cada persona logre trabajar a su ritmo. En adición, para las empresas, se han obtenido resultados asertivos relacionados a la productividad, con tasas de ausentismo laboral reducidas, así como mejoras en los procesos de atracción y retención de empleados. Del mismo modo, para la sociedad, apoya la disminución del tráfico de personas, lo que tiene un efecto positivo sobre el medio ambiente, además de, contribuir con la inclusión de población con

restricciones de movilización al mercado laboral. Cabe resaltar que, la puesta en marcha del teletrabajo significa también, una alternativa ante eventos no planeados, la cual permite la continuidad de las operaciones frente a circunstancias adversas.

Como se ha podido analizar, el teletrabajo no solo aporta gran utilidad a las empresas y sus trabajadores. Por el contrario, tal como se mencionó anteriormente, genera cambios y gran provecho para la sociedad en conjunto.

El teletrabajo es una modalidad laboral que está emergiendo por las bondades que representa para las organizaciones y sus colaboradores, asociado a otros beneficios como la disminución de la contaminación ambiental, los tiempos de desplazamiento y la movilidad en las grandes metrópolis. (Benjumea-Areas & Villa-Enciso, 2022)

Hook et al. (2020) sostienen que, aunque el teletrabajo podría sugerir un mayor consumo de energía (propia de la realización de las actividades desde casa); existen varios estudios que muestran que, el teletrabajo permite un ahorro general de energía a través de la reducción de la misma en los espacios de oficina; por ejemplo, ya no se requieren sistemas de calefacción y aire acondicionado o no se necesitan estos en el mismo periodo de tiempo.

Es así como, se estima que la reducción de energía en las empresas podría repercutir en una disminución del consumo energético nacional. Del mismo modo, se presenta una situación similar con el comportamiento de los desplazamientos, es decir, el teletrabajo produce una disminución en los viajes desde y hacia el centro de trabajo, ya que, con el trabajo desde casa, se elimina esta constante necesidad o se reduce en gran porcentaje; conduciendo a grandes beneficios como el ahorro de tiempo, la reducción significativa del congestionamiento vial y la disminución en la contaminación generada por las emisiones de los vehículos.

Si bien la mayoría de los artículos reconocen la influencia y el impacto positivo del teletrabajo para las organizaciones, para Vrchota, et al. (2019), la mayor fortaleza del teletrabajo, como modelo de la organización de labores, es la eliminación del tiempo que era antes dedicado al desplazamiento de los colaboradores a sus respectivos centros de trabajo. Un estudio europeo concluyó que, la sensación de autonomía y la satisfacción eran las características mejor identificadas y más comunes del teletrabajo. Este mismo, demostró que se impulsa la productividad y se da pie a la posibilidad de que los teletrabajadores puedan relajarse un poco durante las horas de trabajo, aspecto que era inconcebible en la realización del trabajo presencial.

Sin embargo, en este mismo estudio, se demostró que pese a los extensos beneficios de su ejecución, también se percibía por los colaboradores una extensión en la jornada laboral, esto de la mano de mayores niveles de estrés, ocasionados en su mayoría por la eliminación de las brechas entre el tiempo y espacio dedicados al trabajo del otorgado a la vida personal y familiar, lo que podría conducir en un plazo indefinido a problemas de salud mental y física de los trabajadores, en consecuencia del complicado balance entre ambas dimensiones.

Algunas de estas preocupaciones que se presentan como efecto de la aplicación del teletrabajo se relacionan directamente a la presencia de riesgos laborales. Muchos de estos producidos por el excesivo uso de las tecnologías y telecomunicaciones. “La introducción de estas tecnologías no implica *per se* un aumento de enfermedades relacionadas con su utilización, sino que se debe a otro tipo de factor” (Azabache Torres, 2018)

En otras palabras, los impactos negativos producto del uso de las tecnologías no se refieren a la propia, más bien a cómo se organiza el trabajo alrededor de esta. En este contexto, en lo que concierne a las prácticas de teletrabajo, muchas veces se perciben

algunos inconvenientes como efecto del uso de las tecnologías, entre los principales: dolores musculares o tensión de las articulaciones, producto de malas posiciones adaptadas por el teletrabajador frente a los equipos electrónicos; problemas óseos, generados por una variedad de pulsaciones en una extensa jornada laboral; problemas oculares, y otros. No siendo suficiente, también se presentan casos de tecnoestrés, producido por el uso fuerte de la computadora, esto como efecto muchas veces de la errónea percepción del comportamiento de los colaboradores como máquinas, en el cual se espera que estos brinden respuestas rápidas y atentas, exentas de emociones.

Según Sandoval et al. (2019), las nuevas tecnologías han permitido grandes cambios en las empresas, facilitando la realización del trabajo fuera del espacio físico de las oficinas tradicionales. Las herramientas y los avances tecnológicos permiten mayores niveles de agilidad, dinamismo y acceso, de manera que, el trabajador está en contacto con sus labores sin necesidad de la presencia física del mismo en la organización. Empero, el constante uso de las tecnologías en la gestión del trabajo produce la dilución de los límites entre la vida personal y las responsabilidades laborales. Del mismo modo, se considera que se tienden a extender los horarios de trabajo, lo cual hace que sea más difícil para la persona separarse mentalmente de su trabajo en sus tiempos libres o tras la finalización de su jornada habitual. Al mismo tiempo, al extender estos, también se prolonga la exposición a demandas laborales durante un periodo más largo.

El desarrollo del teletrabajo genera barreras de manera natural de carácter operativo y de costos relacionados. Para Silva et al. (2018), la principal contingencia en la adopción del teletrabajo es la cultura y el liderazgo. Muchas empresas señalan tener una estructura organizacional jerárquica, resultando en prácticas tradicionales y poco flexibles. Por lo que, se suelen identificar estilos de trabajo encriptados en las organizaciones, los cuales requerirían de un largo proceso de cambio y sensibilización

para la correcta incorporación del teletrabajo en sus operaciones. En este sentido, en un estudio realizado, se identificó la existencia de un estilo de liderazgo bastante orientado al control y el presencialismo, lo que desencadena en desconfianza por parte de los superiores, quienes perciben dificultad para contactar a sus subordinados, generando la dudas acerca de si en verdad se está trabajando o se encuentra ausente el colaborador.

Asimismo, esta investigación, arrojó la gran cantidad de obstáculos que encontraron los trabajadores para adaptarse al ambiente familiar como nuevo ambiente para desempeñar sus responsabilidades laborales. Así como, las diferencias entre las conexiones a internet desde la oficina y el propio domicilio con respecto a la velocidad. Esta última variable en mención afectando la calidad del soporte virtual que posee cada trabajador. Adicionalmente, la distracción que representan los demás familiares, lo que podría impactar en los niveles de avance de trabajo e influir en los requerimientos de clientes internos o los mismos miembros del equipo.

En consecuencia, la aplicación oportuna del teletrabajo ha requerido el surgimiento de un estilo de liderazgo orientado al desarrollo de estrategias dirigidas a enfrentar los obstáculos que trae consigo la comunicación no presencial y optimizar la misma, además, del desarrollo en los líderes de capacidades especiales para entender las emociones del trabajador a larga distancia.

El rol del líder en la implementación del teletrabajo resulta de suma importancia. Como menciona Correa (2015), una de las características del teletrabajo es la supervisión y el control, además de, el requerimiento de líderes que brinden la asistencia en temas relacionados al trabajo (p. 58). El rol del supervisor o líder es representar una figura facilitadora de colaboración, con una visión de las personas y los equipos como autogestionados. Además, debe ser quien promueva el uso de herramientas virtuales de

manera eficiente y responsable, con el objetivo de incentivar la optimización de estos, así como, del tiempo que es empleado al cumplimiento de labores.

Se deben proponer objetivos y metas comunes, mientras, se promueve la autonomía. Para agregar, el líder debería buscar establecer cercanía, aportando eficiencia a su equipo; buscar ofrecer guía y entrenamiento respecto al uso de las tecnologías, y, fomentar el uso real de plataformas integrales de colaboración, es decir, no tener una extensa cantidad de herramientas y solo utilizar algunas de estas. En paralelo, es necesario que las organizaciones establezcan un modelo que aliente un liderazgo compartido, donde los colaboradores tengan una idea clara de sus responsabilidades, y con el líder consensen el modo de trabajo y la gestión de los resultados, promoviendo decisiones ágiles. Lo ideal sería otorgar herramientas y modalidades flexibles de trabajo, para que así, las personas logren interiorizar su contribución en la empresa y fortalecer su compromiso con la misma.

Posterior al examen de algunas investigaciones, es imposible no reconocer las grandes ventajas que puede presentar el teletrabajo en nuestra sociedad, esto en consecuencia de, la flexibilidad y la calidad de vida que aportan al colaborador si es que se implementa de manera oportuna. Ahora bien, la implementación del teletrabajo avanza bastante lento no solo en el país sino en el mundo en líneas generales.

Como menciona Belzunegui y Erro (2020), el teletrabajo ha experimentado repentinamente un repunte y crecimiento como efecto de la aparición de la Covid-19 y su rápida propagación. Así pues, este es uno de los mecanismos que se han utilizado como medida de protección de los ciudadanos, siendo recomendado por los diversos gobiernos a principios del 2020. Es decir, se buscaba promover la facilitación de la ejecución del teletrabajo, con la finalidad de que menos empleados se reúnan en un mismo lugar. Según este artículo, algunas autoridades, como el Ministro de Sanidad en España, pidieron a las

empresas que se promoció el teletrabajo como mecanismo para afrontar los contagios. Además, según el mismo, el teletrabajo ha incrementado su popularidad a nivel mundial, aumentando significativamente el número de búsquedas en Google del término “teletrabajo”. Hasta antes de la pandemia del Coronavirus, no existían casos significativos por lo que se habla de una situación sin una extensa variedad de precedentes.

Por otro lado, dentro de la variable de Bienestar del colaborador, tomaremos algunas investigaciones las cuales nos permitan profundizar su entendimiento y relacionar esta a nuestra variable independiente.

El “trabajo” como necesidad humana tiene una estrecha relación con la calidad de vida del hombre, factores como el “estrés”, el tiempo y las condiciones laborales inciden de forma directa en las emociones del ser humano y el entorno en el que este se desarrolla. (Ortega, 2022)

Morante (2019) explica la importancia de la calidad de vida del colaborador a través del bienestar de este en las organizaciones actuales. Tras la globalización, se ha producido un mundo de rápido y constante cambio, lo que genera en las organizaciones la necesidad y el reto de mantener su competitividad dentro del mercado con el objetivo de alcanzar la mejora continua y su crecimiento. Es así como, esto propone no solo la adaptación a los cambios y la optimización de las operaciones, sino también a poner más atención y mejorar todos aquellos procesos relacionados a su fuerza de trabajo. Por lo que, crear ambientes y proponer prácticas que resalten la importancia del colaborador resulta importante en la captación y retención de los talentos de la empresa, además de, conseguir beneficios en el desempeño de la organización en su conjunto.

Hoy en día, los colaboradores valoran más el que las empresas se preocupen y se enfoquen en su salud y bienestar, considerando estos temas como prioritarios. En tanto, existe una tendencia más enmarcada a la comprensión, buscando atender necesidades físicas y psicológicas. Así pues, se están dirigiendo cada vez más los esfuerzos a una cultura de intervención en materia de bienestar, reconociendo al trabajador como pieza importante en su totalidad, y dándole una perspectiva más humana al mundo empresarial.

La calidad de vida laboral se refiere al nivel de satisfacción, producto de las condiciones en el trabajo y circunstancias propias del desempeño de este. Así pues, esta se ve impactada por determinados factores. Entre estos, se menciona el bienestar general, relacionado al bienestar psicológico de la persona, el cual puede afectar su desempeño en el trabajo. Si una persona se encuentra bien, es propensa a trabajar mejor; sin embargo, si la persona tiene bajo ánimo, ansiedad o altos niveles de estrés, es probable que su trabajo se perjudique. No obstante, también relacionamos el bienestar general con el físico. Cuando este no se encuentra en buen estado, suele disminuir el rendimiento, y, en ocasiones, también genera que decaiga el bienestar psicológico.

En este contexto, el bienestar del colaborador dentro de la organización es un tema de interés, ya que, se ha demostrado que conduce a una organización exitosa. Cuando hablamos de esta variable, la solemos vincular a diversos factores, entre ellos: el estrés laboral. Según sostiene, Leyva y Soto (2018), el estrés laboral es un problema bastante común en nuestra actualidad, el cual impacta de manera significativa sobre el rendimiento. Por lo que, las empresas requieren de estrategias que incorporen actividades para mejorar y alentar un ambiente laboral más oportuno. Las organizaciones, con el fin de mantener e incrementar la productividad, han incorporado nuevos indicadores, midiendo así, tasas desempeño, satisfacción o felicidad laboral. Esto con el propósito de

analizar el trabajo de los colaboradores, así como, las variables que impactan sobre este; buscando optimizar los recursos, mejorar el clima y maximizar la producción.

Como se menciona por López y Neira (2019), existen tipos especiales de estrés, estos directamente relacionados al trabajo. El desgaste profesional es una variante del estrés, la cual es producto de la percepción del trabajo como una fuente de continua angustia e insatisfacción. Al mismo tiempo, se identifica la existencia del estrés tecnológico. Este último en mención, como resultado de la implantación de las tecnologías y redes de comunicación en el trabajo. En el estudio realizado, se detectó que existe una relación entre el teletrabajo, mecanismo flexible de organización de labores sin necesidad de presencia física y a través de herramientas digitales, con el estrés. Esto en efecto de la falta de capacitaciones en el trabajo sobre el uso de este nuevo mecanismo y sus beneficios.

Del mismo modo, un aspecto importante por tratar es el equilibrio entre la vida personal y laboral. Zhang, et al. (2020) argumentan que, las personas poseen roles, y estos se relacionan con el conjunto de deberes y obligaciones que se obtienen al ocupar una posición. En este sentido, los individuos juegan diversos roles día a día. Un individuo no solo es un trabajador, sino es padre, cónyuge o hijo, lo que significa que cada uno de estos papeles requiere tiempo, compromiso y representa preocupaciones para cada colaborador. En consecuencia, el equilibrio entre la vida personal-familiar y laboral ha sido un impulsor del teletrabajo. Por lo que, varios estudios han buscado examinar la influencia de uno sobre el otro, concluyéndose en muchos casos que la familia resulta ser un gran motor de implementación del teletrabajo o adaptación de este como alternativa a la organización de labores.

Sin embargo, existen posturas contradictorias alrededor de esto. Para muchos, el equilibrio entre la vida personal y laboral no debería representar una motivación por la

cual se aplique el teletrabajo, ya que, puede poner en riesgo el equilibrio del que se habla. Del mismo modo, puede fortalecer la capacidad de los empleadores de incrementar las demandas laborales y las horas dedicadas al trabajo, generando en los trabajadores un sentimiento de intrusión del trabajo sobre el ámbito personal, produciendo frustración y estrés por los excesivos requerimientos laborales y personales/familiares, naturalmente propios de los roles que se asumen como individuos.

En adición, para Heiden et al. (2020), pese a que el teletrabajo y lo que representa trabajar fuera de la oficina tradicional otorga más autonomía al empleado sobre la administración de su trabajo y la conciliación de este con su vida personal, también significa mayores y más grandes exigencias. Es decir, se suelen producir sobrecargas de trabajo y horas extras que, en muchas ocasiones, no serán reconocidas. Un estudio realizado en Europa concluyó que, con el teletrabajo, casi la mitad de la población activa puede escoger el horario a trabajar o adaptar este según límites fijados por el mismo trabajador.

Además, se identificó que el trabajo a través de las tecnologías de la comunicación varía entre cada país, por lo que, para algunos puede ser más fácil su implementación que en otros. Respecto al bienestar del colaborador, se señala que existen incrementos en los niveles de estrés relacionado al poco tiempo que existe para el descanso o la desconexión, considerando lo complicado que se torna desligarse de las responsabilidades laborales al tenerlas en casa. De igual manera, la inseguridad laboral y los conflictos en relación con el trabajo y la vida familiar influyen sobre los niveles de estrés y deterioro de la salud en consecuencia de este.

La pandemia de la Covid-19 ha traído consigo grandes efectos sobre el estado físico y mental de los trabajadores. Con su aparición, se popularizó y se implementó de manera masiva el teletrabajo, en muchos casos, sin un previo conocimiento y nulo manejo

de este. Es así como, este tema y su estudio ha significado una diversidad de investigaciones y artículos por todo el mundo.

Ruiz et al. (2020) mencionan que, si bien los efectos de esta pandemia y otras antes vistas en el mundo, podrían representar un mayor impacto en el personal que trabaja directamente con esta; también, se han identificado efectos significativos y alarmantes sobre el resto de las personas quienes no se dedican al rubro de la salud y desempeñaban sus labores desde casa, ya que, estas también tienen exposición al contagio. Tras un estudio realizado, se reportó la valoración del teletrabajo como mecanismo para la continuidad de las operaciones, el cual previene y protege a los colaboradores de posibles contagios. Así como, se identificaron casos de angustia y estrés a causa de factores como la sobre carga del trabajo, espacios muy reducidos para vivir, percepción de mayores gastos, el riesgo de haber estado con personas u objetos infectados, y otros.

Para Davidescu et al. (2020), una de las principales características de una gestión sostenible del talento, es el otorgamiento del trabajo flexible. Este de carácter importante sobre el rendimiento y la satisfacción de los colaboradores. Cuando los empleados son libres de seleccionar sus horas de trabajo y el lugar desde el cual desempeñaran sus labores, tienden a estar más motivados a realizar su trabajo, del mismo modo, al sentirse más cómodos consideran menos las necesidades de realizar un cambio de trabajo. Sucede algo similar al proveer de los recursos necesarios para la realización del trabajo a los empleados, para que así puedan realizar su trabajo sin interrupciones desde donde lo deseen.

Ruiz (2021) expone que, el teletrabajo es una medida impulsada en consecuencia del confinamiento que ha conllevado el intento por contener la pandemia. Por lo que, ni las organizaciones ni los colaboradores se encontraban preparados para adaptarse sin un periodo de transición a la situación en mención y al estrés provocado por el teletrabajo.

En muchos casos, requiriéndose trabajar sin medios proporcionados por la empresa, sin formación y sin prevención de riesgos laborales. A esto, se le agrega el aislamiento sufrido por las personas, entre estas: los teletrabajadores, quienes podrían estar expuestos al padecimiento de enfermedades psicosociales, falta de desconexión laboral, y, ausencia en los límites entre la vida laboral y personal-familiar. Para adicionar, el autor refiere el estrés añadido que podría significar para la mujer, quienes solían desempeñar la doble tarea de encargarse de la casa y el trabajo, y ahora suman una nueva tarea, la cual es desarrollar de manera simultánea de ambas; repercutiendo en las exigencias de atención y carga mental.

Miglioretti et al. (2021) defienden que, pese a la abundancia de estudios relacionados al teletrabajo, las investigaciones científicas que abordan el tema y recopilan evidencias sobre los efectos que se producen en las personas son pocos y bastante limitados. La mayoría de estos identifican los espacios típicos adoptados para el teletrabajo como facilitadores para la comunicación y la interacción. Además, se suele resaltar el teletrabajo como una práctica de trabajo flexible destinado a incrementar las alternativas de planeación de los horarios de trabajo. Sin embargo, estos no suelen poseer pruebas sólidas de la eficacia del teletrabajo respecto a la salud física y mental, es decir, al bienestar de la persona.

Al mismo tiempo, los autores rechazan la idea de un efecto positivo del teletrabajo sobre el rendimiento del trabajador. En este marco, sostienen que, el teletrabajo no incrementa o disminuye las demandas laborales, así como, no influye en el balance entre la vida personal-familiar y laboral, puesto que este depende más del control de decisión que tenga el colaborador sobre cuándo y dónde trabaja. Por lo que, estos beneficios no se le podrían atribuir.

En este mismo sentido, Sandoval-Reyes et al. (2019) manifiestan que, la tecnología desempeña un rol de vital importancia en la comunicación y la colaboración en el trabajo. No obstante, la tecnología posee un doble impacto para las organizaciones. Si bien, la tecnología es implementada con el objetivo de agilizar procesos, también puede significar mayor esfuerzo de los empleados. Es así como, estas nuevas demandas requieren de mayores exigencias, por lo que los colaboradores deben presentar mayor esfuerzo emocional, niveles más altos de activación mental y psicológica, conduciendo al agotamiento y una posible afectación en el cumplimiento de las demandas que implica el trabajo.

En la actualidad, la evolución de la tecnología de la información y comunicaciones están añadiendo más funcionalidades que permitan a los trabajadores atender con mayor rapidez a los requerimientos laborales, produciendo una conexión permanente que influye en una ampliación de la jornada. Al mismo tiempo, se está evidenciando un estado poco deseado por los colaboradores de estar “always in mode work” que representa asumir cargas de trabajo cada vez más grandes.

Magnavita et al. (2021) resaltan la importancia de tomar en cuenta algunos aspectos organizativos del teletrabajo, y defienden que este tipo de trabajo provoca una modificación en las jornadas laborales tradicionales. El teletrabajo suele requerir que los colaboradores estén activos, no solo en el horario regular de trabajo sino también culminado este (por la noche, un fin de semana o durante las vacaciones); de este modo, se podría estar expuesto a una invasión del tiempo familiar, social y de ocio. Un estudio publicado por European Surveys sobre las condiciones del teletrabajo indicó que, el trabajo fuera del horario habitual puede interferir con ritmos biológicos de la persona como el ciclo del sueño, o, las interacciones sociales de esta. Esta sobrecarga de trabajo puede conllevar a resultados negativos en la salud mental de los colaboradores.

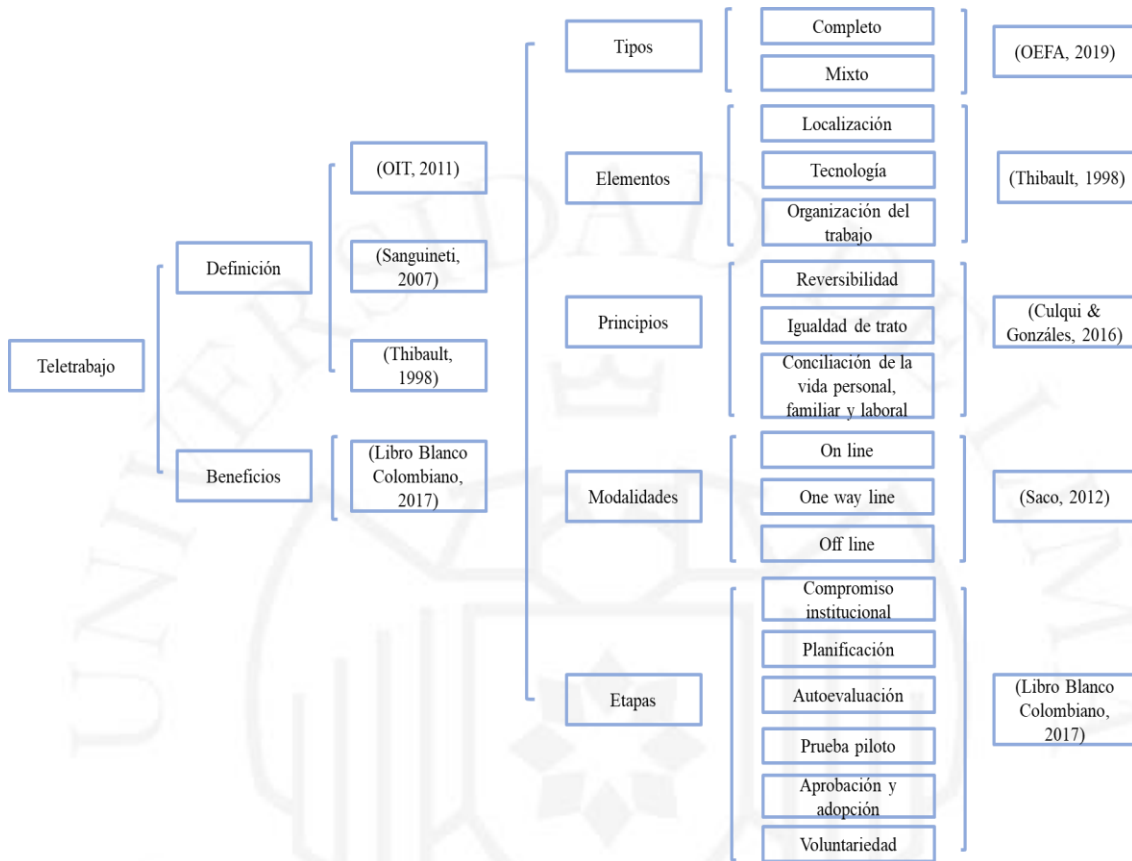
Pinto y Muñoz (2020) proponen que, en condiciones óptimas de la aplicación del teletrabajo, este supone impactos positivos en la productividad de las empresas. Empero, se presentan algunos riesgos para el bienestar de las personas que deberían ser tomados en cuenta. Entre estos, se evidencia una permanente y excesiva preocupación por responder a las demandas que surgen en el trabajo mediante la vía electrónica y en consecuencia de la telepresión. Para agregar, aunque la flexibilidad en los horarios y lugar desde donde se presta el servicio resultan ser beneficios con límites un poco inciertos, los colaboradores pueden sentirse presionados a aceptar sobrecargarse de trabajo o estar siempre disponibles para responder las demandas laborales.

Finalmente, tras el análisis de diversos artículos de investigación podemos concluir que el teletrabajo no resulta ser ni positivo ni negativo, es un fenómeno multidimensional y su impacto va a depender de diversos factores. En este contexto, se logra inferir que, si su aplicación se da de manera óptima, son numerosos los beneficios que traerá consigo para la sociedad, el empleador y el colaborador. No obstante, una mala práctica de este podría conllevar a efectos negativos producto de la forma desafortunada en cómo se organiza el trabajo, especialmente, para el colaborador. Siendo este afectado en cuestión de su bienestar tanto mental como físico.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teletrabajo

Figura 3:
Esquema de vertebración



Continuando con el desarrollo de la investigación, se pasará a explicar teóricamente algunos de los conceptos más importantes en el entendimiento de la variable.

El teletrabajo es una modalidad especial para la prestación de servicios, consistiendo en el desempeño de actividades remuneradas. Su principal característica es la utilización de tecnologías de la información y telecomunicaciones para el desarrollo de labores, no requiriendo de presencia física del colaborador en la organización con la que mantiene un vínculo. En adición, el control y la supervisión del subordinado se da a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos.

Para la Organización Internacional del Trabajo (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Unión Industrial Argentina, 2011), el término de “teletrabajo” hace referencia a una modalidad de trabajo, el cual comprende el desempeño de labores a distancia y con apoyo de las tecnologías de la información y comunicación.

Por su parte, Sanguineti (2007) sostiene que, el teletrabajo es aquel que ejecuta desde el propio domicilio o ubicación distinta a la organización o espacio habitual, implementando este a través de medios o equipos informáticos y de telecomunicaciones.

De otro modo, Thibault et al. (1998) indica que, el teletrabajo es una forma de organización y desarrollo de las operaciones, realizado principalmente a distancia, y mediante el uso intensivo de la informática y telecomunicaciones.

Mientras que, para otros autores como Belzunegui-Eraso & Erro-Garcés (2020), no existe una definición universalmente aceptada, este término se puede describir como un tipo de prestación de servicios caracterizado por su ejecución a distancia y mediante el uso de tecnologías de la información. En adición, sostienen que se suele vincular el concepto naturalmente al desempeño del trabajo desde casa, pero este implica más que ello, pues es posible teletrabajar desde cualquier ubicación diferente a la del empleador siempre que este sea con el apoyo de las TIC.

Así pues, la definición de “Trabajo a Domicilio” resulta de sencilla comprensión, no obstante, este concepto tendrá una interpretación diferenciada según su aplicación. La Organización Internacional del Trabajo (1996), define este a través del siguiente Convenio sobre el trabajo a domicilio:

- i. El término de “Trabajo a Domicilio” comprende una persona designada como trabajador a domicilio. Este domicilio podría ser el propio o el que sea elegido por el empleado, siendo este diferente al local del empleador.

El trabajador será remunerado y tendrá como propósito la prestación de un servicio o elaboración de un producto conforme a especificaciones del empleador.

- ii. Asimismo, se define que una persona asalariada no representa un trabajador a Domicio ya que realiza su trabajo de forma ocasional como asalariado desde su domicilio.
- iii. El término de "empleador" hace referencia a una persona física o jurídica que, de forma directa o indirecta, ofrece trabajo a domicilio por cuenta de su empresa.

Según expresa el Libro Blanco Colombiano (2017), el teletrabajo trae con su implementación una serie de beneficios para las organizaciones, entendiéndose estas desde distintos ambitos.

- i. **Para el negocio:** Incrementa la productividad, lo que equivale en mayores ingresos y crecimiento para la organización.
- ii. **Para las operaciones:** Ofrece control y seguimiento continuo y permanente del desarrollo de tareas programadas mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones.
- iii. **Para el área de Recursos Humanos:** Mejora condiciones del proceso de reclutamiento y selección de personal, pues se eliminan barreras como la ubicación geográfica del personal a contratar. Se presentan mayores índices de retención de los colaboradores, y, un equilibrio entre los espacios laborales y personales, generando mayor calidad de vida.
- iv. **Para el área de tecnología:** Se producen reducciones del costo en las adquisiciones de hardware y software especializado. Mediante una política

de “Bring your own device”, se aprovechan los dispositivos propios del colaborador, no significando costos adicionales para la empresa. Para agregar, se minimizan los esfuerzos en mantenimiento de equipos.

- v. **Para los programas de responsabilidad social:** Gracias a la adaptación del teletrabajo, se logran reducir las huellas de carbono, a través de la erradicación del desplazamiento hasta el centro de trabajo. Al mismo tiempo, se da pie a la inclusión de población vulnerable: personas con discapacidad, distancia geográfica o cabezas de familia.
- vi. **Beneficios para los trabajadores:** Se eliminan horas dedicadas al desplazamiento del hogar a la oficina, esto produciendo, también, ahorros económicos para los colaboradores. Del mismo modo, se mejoran los lazos familiares y vecinales al pasar mayor tiempo en el hogar, y disponer de más espacio y tiempo para la socialización. Por último, se optimizan las actividades gracias al desarrollo de habilidades para la gestión del tiempo.

Ahora bien, existen algunos elementos particulares del teletrabajo, por lo que, resulta imprescindible ahondar en estos rasgos característicos de manera que, se facilite el entendimiento de la actuación de esta variable en las organizaciones.

- i. **Localización:** Según Gala (2001), implica que el trabajo se realice desde un espacio físico distinto o fuera de la empresa. En efecto, este es uno de los principales diferenciadores del teletrabajo, ya que, supone que el teletrabajador preste sus servicios desde una ubicación fuera de la organización, como podría serlo su domicilio, desde donde posea acceso a las herramientas necesarias. Cabe mencionar, que no es necesario que se desempeñen las labores fuera del espacio habitual de manera permanente.

“Teletrabajo es trabajo realizado lejos del lugar donde el resultado es esperado, esto es, a distancia del empleador o cliente a quien va destinado, de manera que quien contrata el trabajo no puede vigilar físicamente la ejecución del mismo” (Breton, 1994)

- ii. **Tecnología:** Otra de las características del teletrabajo, para Gala (2001), es que, este es desempeñado en compañía del uso intensivo de las técnicas informáticas y de telecomunicación. De este modo, es el soporte informático un mecanismo esencial para la prestación de servicios a través del teletrabajo. Es decir, el elemento informático es una condición necesaria. Siendo este, uno de los rasgos que hacen diferir el teletrabajo del trabajo a domicilio tradicional.
- iii. **Organización del trabajo:** Para que el teletrabajo se desempeñe a distancia y fuera del local tradicional, haciendo uso de las tecnologías de la información, Gala (2001) manifiesta que, se requiere que la organización produzca un cambio en la modalidad del trabajo y en la organización en conjunto.

La Organización de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA, 2019) reconoce, dos formas de realizar el teletrabajo. Por un lado, se describe la forma completa, en la cual el trabajador brinda sus servicios fuera de las instalaciones, y acude ocasionalmente a estas, en sentido de, coordinar aspectos que sean necesarios en la realización del trabajo. Por otro lado, se expone la forma mixta, mediante la cual el colaborador presta sus servicios de forma alternada, asistiendo algunos días a las instalaciones de la empresa y otras teletrabajando desde un espacio geográfico distinto con el apoyo de las herramientas tecnológicas.

Para Culqui & González, (2016), el teletrabajo, como hoy lo conocemos, suele ser definido como una nueva forma de la organización del trabajo, pero este realmente data de los años setenta, siendo Estados Unidos y Europa, pioneros en su implementación. Así pues, cabe destacar que, el Perú no ha sido ajeno a la revolución de las tecnologías y al origen de la necesidad de regular esta nueva modalidad de la prestación de servicios. Esto con el propósito de asegurar las condiciones mínimas que permitan proteger a los colaboradores que se desempeñen bajo este ámbito.

En el Perú, la antigua Ley del Teletrabajo-Ley N°30036, fue promulgada el 05 de junio del 2013. Esta norma establecía lineamientos acerca de esta modalidad especial para la prestación de servicios, reglamentada el 03 de noviembre del 2015 mediante un Decreto Supremo N° 017-2015-TR. En este marco, el reglamento englobaba principios orientados a la adaptación de este nuevo mecanismo de organización del trabajo. Como señala Culqui y González (2016), existen tres principios relacionados al teletrabajo:

- i. **Voluntariedad:** Este principio refiere que, por razones sustentadas, el empleador puede efectuar la modificación de la prestación de servicios habitual a la implementación del teletrabajo, siempre y cuando exista previo consentimiento del colaborador. Asimismo, los cambios deben celebrarse por escrito, detallando los objetivos de la variación a esta modalidad.
- ii. **Reversibilidad:** El empleador puede reponer o regresar a su modalidad habitual de trabajo al teletrabajador, si se acredita que no se cumplen los objetivos planteados bajo este mecanismo.
- iii. **Igualdad de Trato:** A través de este principio, se promocionan la igualdad de condiciones de los teletrabajadores, en relación con los que laboran de modo presencial. La igualdad de trato debe fomentarse respecto de: el

derecho de los trabajadores a participar y constituir las organizaciones escogidas. Protección de la discriminación en la posición y empleo que desempeñen. La protección es aspectos de seguridad y salud laboral. La remuneración otorgada. Seguridad en regímenes legales de la seguridad social. Formación y capacitación. Edad mínima de postulación al empleo, la protección en materia de maternidad.

- iv. **Conciliación de la vida, personal, familiar y laboral:** El equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral, es uno de los principales beneficios que se buscan con este mecanismo. Sin embargo, extensos casos, demuestran que compartir el espacio laboral con el familiar, produce una invasión de la vida personal, afectando al adecuado descanso.

Tras la puesta en marcha e identificación de principales limitantes y carencias regulatorias de la antigua ley del Teletrabajo N°30036, se estableció la reciente ley N°31572 que regula el teletrabajo en nuestro país, publicada el domingo 11 de setiembre del año 2022 mediante el diario oficial, El Peruano, en la que se presentan nuevas especificaciones para dicha forma de trabajo en empresas del sector público y privado. En esta, se precisan los siguientes puntos (El Peruano, 2023):

- i. **Ámbito:** El teletrabajo comprende trabajadores del sector público y privado. Aplicados a modalidades formativas, mientras que este no desnaturalice la misma.
- ii. **Formalidad:** Es necesario el acuerdo bilateral a través de un convenio. Es posible la solicitud del trabajador para el cambio en su modalidad, así como, también se admiten denegatorias por razones sustentadas por el empleador. Se establece obligatoriedad en la comunicación unilateral,

contando con 10 días hábiles para el preaviso de parte del empleador, quien deberá brindar las condiciones.

- iii. **Vigencia:** Su ejecución es de forma temporal o permanente con el desarrollo del teletrabajo total o parcial, acudiendo en días establecidos en este último caso.
- iv. **Condiciones:** El empleador deberá proveer de los equipos electrónicos necesarios y compensar de los gastos como energía y/o internet. No obstante, se admite el acuerdo contrario de ambas partes.
- v. **Derechos Laborales:** El teletrabajo no impacta sobre la categoría, remuneración o beneficios obtenidos de contratación.
- vi. **Privacidad:** Respetar de la intimidad e inviolabilidad de las comunicaciones e información privada del colaborador.
- vii. **Lugar de Trabajo:** El teletrabajador define libremente el lugar o lugares desde donde realizará el trabajo. Esto siempre que cuente con las especificaciones y condiciones necesarias.
- viii. **Jornada:** La jornada respeta los límites de 8 horas diarias o 48 horas semanales. Se promueve la flexibilidad de la jornada, respetando el tiempo máximo.
- ix. **Desconexión:** Se reconoce derecho a la desconexión, siendo este el tiempo que no se comprende como parte de la jornada, refrigerio, descanso semanal, vacaciones, licencias y otros. Durante este periodo, no se está obligado a responder comunicaciones y/o requerimientos a excepción de situaciones de fuerza mayor. El tiempo de desconexión debe ser al menos de 12 horas por día en caso de colaboradores no fiscalizados.

- x. **Seguridad y Salud en el Trabajo:** El empleador tiene la obligación de identificar los principales riesgos e implementar medidas de corrección requeridas para el desarrollo del trabajo.

Estas modificaciones regulatorias responden a algunos vacíos presentes en la antigua regulación, así como a la aplicación del teletrabajo como una modalidad para la prestación de servicios que atienda nuestra realidad nacional.

Así pues, existen diferentes modalidades en el desarrollo del teletrabajo. Cualquiera sea el caso, la elección de la modalidad va a depender de determinados factores, entre estos: el tipo de trabajo y la duración de este, la cantidad que existan en la organización de trabajadores, la gestión, el equipamiento y la disponibilidad económica de la empresa. En relación con los tipos de modalidades, se considera el enlace entre el empleador y trabajador, así como el espacio de la prestación del servicio. Entonces, en sentido del tipo de enlace entre empleador y colaborador, según Thibault, et al. (1998) se encuentra:

- i. **On line o two way line:** también denominado, teletrabajo interactivo, es la modalidad más común en las empresas del mundo. En esta, existe una conexión entre el ordenador que posee el colaborador y la empresa. “El trabajador opera con un videoterminal inserto en una red informática que permite un diálogo interactivo entre el ordenador central y los terminales externos” (Rodríguez & Fernández, 2001). Respecto a esta modalidad, se produce una subordinación intensa, y constantemente se está en supervisión de la tarea realizar, en otras palabras, el colaborador se encuentra vigilado de manera continua.

- ii. **One way line:** Mediante este, la conexión del colaborador y empleador es unidireccional, del ordenador desde el que se trabaja hacia la empresa o viceversa. Además, el trabajador es supervisado dependiendo su trayectoria. Entonces, si el trabajador posee poca, el control será fuerte; por el contrario, si tiene mucha, recibirá más indicaciones que ordenes, siendo débil el nivel en que este será vigilado.
- iii. **Off line o desconectado:** No existe interacción entre el trabajador y la empresa. En este sentido, se desarrolla el trabajo por cuenta propia con instrucciones, sin ninguna conexión electrónica a la central de la empresa hasta después de culminada la actividad. Así pues, la falta de interacción entre ambos actores dificulta el control durante la ejecución de la tarea, por lo que, la evaluación del trabajo realizado ocurre al final.

Respecto al lugar de la prestación del teletrabajo, este puede ser en el domicilio del trabajador todo el tiempo. En este caso, se refiere a toda la jornada. Por otro lado, existe el trabajo parte en el domicilio y parte en la empresa, en este la empresa se organiza de modo que los teletrabajadores tengan la opción de laborar determinados días a distancia y otros en la propia empresa. En toda circunstancia, esta última modalidad, requiere que se vaya al menos una vez a la semana a la instalación de la empresa.

La implementación del teletrabajo posee fases. Es así como, el proceso de adopción incluye cinco etapas reconocidas por el Libro Blanco Colombiano (2017). La primera de ellas es el Compromiso Institucional, da claridad y acredita la voluntad de la dirección y los objetivos deseados. La segunda refiere a la Planeación General del Proyecto, definiéndose como la hoja ruta de alcance de los objetivos y recursos que se requerirán. A continuación, la Autoevaluación, identifica los recursos y necesidades a cubrir para iniciar la etapa de implementación, en materia jurídica, tecnológica y

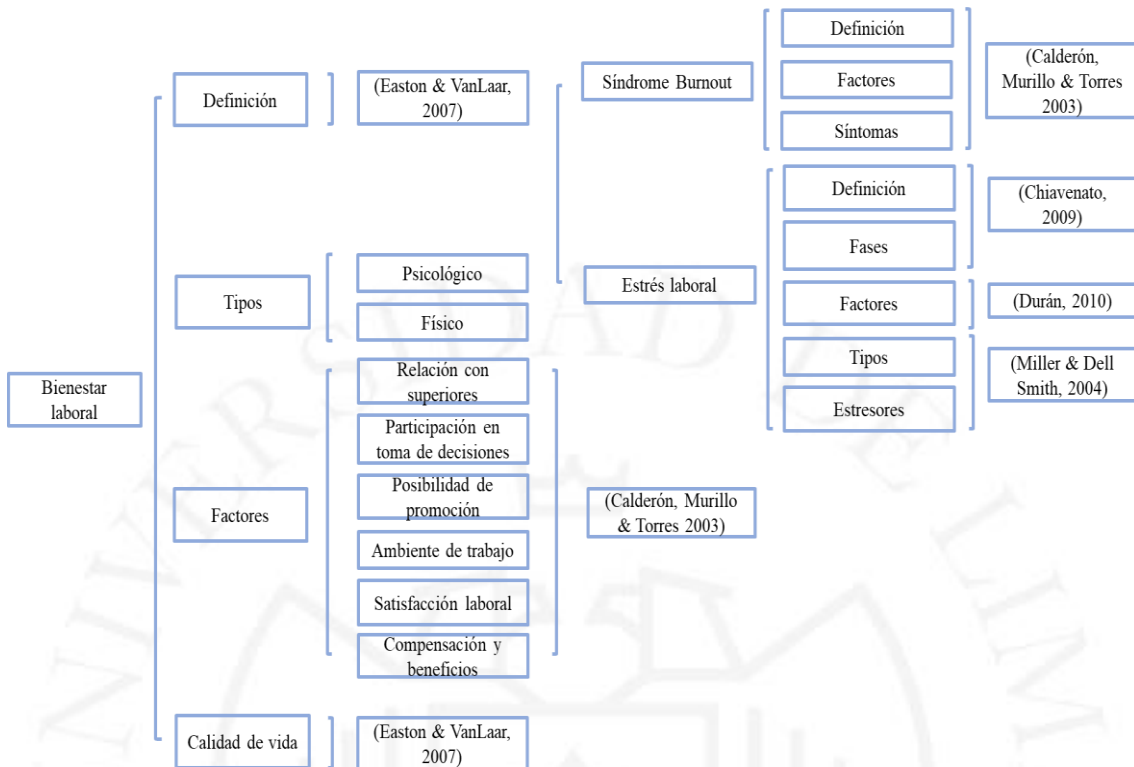
organizacional. Luego, la Prueba Piloto, medirá la capacidad de adaptación de la empresa y de los colaboradores al teletrabajo. Finalmente, se realiza la Apropiación, mediante el cual se adopta el modelo de manera permanente.

Ahora bien, la adecuada aplicación de esta modalidad de trabajo resulta una labor imprescindible pues representa la adaptación del teletrabajador al uso de las nuevas tecnologías y herramientas que esta trae consigo. Para Gajendran y Harrison XX, este proceso se explica a través de un modelo que logra reunir diversos factores que a su vez hacen referencia a mediadores psicológicos. En base a un estudio realizado, se concluyó el impacto de indicadores como el tiempo y reajuste del teletrabajo en la curva de aprendizaje y proceso de adopción es directo.

Según una tesis publicada por Garay & Moreno (2023) , el teletrabajo atribuye autonomía sobre el colaborador puesto que le otorga la capacidad de toma de decisión sobre algunas condiciones de su propio trabajo. También, le permite al teletrabajador decidir sobre la distribución y empleo de su tiempo, fomentando el adecuado balance vida-trabajo siempre que este sea bien gestionado. Por el contrario, podría influenciar de forma negativa sobre la calidad en la relación entre líder-teletrabajador y colegas en efecto de la disminución en la interacción a razón de la característica intrínseca del teletrabajo y el uso de la tecnología.

2.2.2 Bienestar Laboral

Figura 4:
Esquema de vertebración



Por consiguiente, se ahondará en la variable dependiente “Bienestar laboral”. Se detallarán algunas de las definiciones más importantes relacionadas al estudio de esta.

El bienestar general de la persona se divide en dos ámbitos: físico y psicológico. El bienestar físico está orientado a la evaluación del individuo en relación con el estado de sus órganos o funciones vitales, el cual debería encontrarse en una situación adecuada, en otras palabras, no menoscabados. Siendo entonces, cuando el cuerpo en su totalidad funciona de manera correcta y se está en la capacidad física de desarrollar los retos y desafíos a los que todo ser humano se enfrenta en la vida cotidiana.

Ahora bien, cuando mencionamos el bienestar psicológico de la persona, nos referimos al estado y funcionamiento mental pleno a partir del cual la persona se manifiesta y desarrolla, presentando sentimientos y conductas. Por otra parte, ante la

existencia de algún trastorno, se denotan comportamientos o pensamientos, los cuales alteran el funcionamiento de la persona y su capacidad habitual para mantener relaciones interpersonales, desempeñarse en el trabajo, aprender, participar de actividades sociales, entre otros.

Según expone Gonzáles (2022), la mejor definición del término "Bienestar" se encuentra en la RAE, la cual establece que el concepto se compone de dos palabras clave que son "bien" y "estar", haciendo referencia al estado de la persona caracterizado por el buen funcionamiento de la actividad somática y psíquica, esto asociándose a un funcionamiento óptimo.

Fernández, et al. (Fernández, García-Viniegras, & Lorenzo, 2014) exponen que, el bienestar psicológico se relaciona al balance entre emociones positivas y negativas. Una persona puede sentirse plena en cuanto a su estado de bienestar mental y al mismo tiempo experimentar emociones negativas y pocas emociones asertivas, pero esto podría tener como causa circunstancias que forman parte de la vida cotidiana como obstáculos o desafíos que se plantea. A su vez, precisa seis dimensiones básicas que impactan en el bienestar: autoaceptación, relaciones interpersonales, autonomía, capacidad de toma de decisiones, propósito y desarrollo personal.

Cuando se menciona el término de "Bienestar laboral", se entiende como las actividades o el plan que se implementa por una organización para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores. Mientras que, para el colaborador, se entiende como la percepción de este a determinados aspectos parte del trabajo y su desarrollo.

Para Calderón, Murillo y Torres (2003), existen seis factores que influyen sobre el bienestar del colaborador, entre los cuales:

- i. Relación con los superiores:** Hace referencia a la relación que mantiene el empleado con su jefe. Toma en cuenta el grado de apoyo que recibe de este, la frecuencia y proximidad en la supervisión, la calidad de la retroalimentación y la asesoría que se le brinda.
- ii. Participación en la toma de decisiones:** Involucra el nivel de autonomía del empleado; así como, el involucramiento que posee con la empresa. De este modo, influye en este punto, el grado de participación en la toma de decisiones y la aceptación de opiniones.
- iii. Promoción:** La posibilidad de promoción es un punto clave sobre el bienestar laboral, pues está muy bien relacionado a las oportunidades de formación y de promoción que se otorgan. Del mismo modo, sucede con los planes de carrera, la evaluación de la necesidad de desarrollo y otros.
- iv. Ambiente laboral:** El ambiente físico juega un rol vital en el bienestar de la persona. La higiene, espacio, iluminación, ventilación, temperatura y otros, podrían de tener un impacto sobre la persona, si no se gestionan de la manera adecuada.
- v. Satisfacción laboral:** El grado de satisfacción del colaborador estará en función de las oportunidades que se le brinden, la posibilidad de destacar y ser reconocido por la empresa. Además, el disfrutar de su trabajo, lograr coherencia entre las metas y las capacidades, y recibir un trabajo de metas retadoras.
- vi. Compensación y beneficios:** Por último, el cumplimiento de acuerdos legales entre el colaborador y la organización, poseer un salario equilibrado

ante el mercado, y ser acreedor de incentivos y reconocimiento, influirá sobre el bienestar laboral de la persona.

Chiavenato (2009) sostiene que, la calidad de vida laboral está relacionada a aquellos aspectos que involucra el desempeño del trabajo. Así pues, el estilo de liderazgo de los superiores, la flexibilidad y autonomía otorgada, el ambiente laboral, la seguridad del empleo y las implicaciones del desarrollo del trabajo, significan factores que influyen directamente sobre la percepción de la calidad de vida en los colaboradores.

Por otra parte, Easton y Van Laar (2012) exponen que, la calidad de vida es el grado en que los colaboradores perciben que mantienen su bienestar, basando esto en seis factores a continuación descritos:

- i. Bienestar general:** Este incluye el bienestar tanto psicológico como físico. Así pues, esta teoría nos dice que, cuando un colaborador se encuentra de manera óptima en términos de bienestar general, es más productivo. De lo contrario, su rendimiento podría ser deficiente.
- ii. Interfaz de trabajo en casa:** Se refiere al equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar. Esto otorgando una percepción de plenitud y goce dentro y fuera del ambiente laboral.
- iii. Satisfacción laboral:** Esta relacionado al nivel en que la organización otorga al colaborador un ambiente asertivo para su desempeño, incluyendo variables como el sentido de logro, recompensa, entre otros. En adición, este factor significa cómo se siente el colaborador en torno a su puesto de trabajo.
- iv. Control en el trabajo:** Es la valoración del sentimiento del colaborador acerca de si le es posible ejecutar de manera oportuna el control sobre su entorno, es decir, su capacidad de toma de decisiones.

- v. **Condiciones de trabajo:** Este factor representa el grado en que una organización crea y fomenta condiciones adecuadas para la realización de las tareas por los empleados.
- vi. **Estrés:** Definido como un conjunto de reacciones de tipo fisiológicas, presentadas ante una tensión nerviosa de la persona, producto de situaciones que podrían provenir del ámbito laboral o personal.

Así pues, logramos identificar una estrecha relación entre ambos términos, teniendo en cuenta que, el bienestar del colaborador en todas sus dimensiones crea y apoya una mejor calidad de vida para el mismo. Entonces, al ser este uno de los factores de mayor repercusión sobre el rendimiento de los empleados, resulta de vital importancia que, las organizaciones cada vez presten mayor atención en este, y busquen trabajar en crear entornos adecuados para su fuerza de trabajo.

Por otra parte, en el ámbito laboral, uno de los trastornos mejor y más asociado al desarrollo de labores, es el estrés. Para Durán (2010), el estrés representa una respuesta adaptativa, la cual está medida por las características de cada persona y los procesos psicológicos propios. Es entonces, este concepto atribuido a un mecanismo de defensa que influye un extenso conjunto de reacciones de la persona. Lo que, en su mayoría, conduce a la tensión, la cual resulta en una posible disminución de la productividad.

La tensión también surge como efecto del alejamiento de las condiciones de estrés, pero en niveles óptimos, los cuales no pueden ser corregidos, y conllevan a la creación de un desequilibrio entre el requerimiento y la capacidad que tiene la persona para controlarse. En este caso, para hablar de un caso grave de tensión, el individuo debería considerar imposible la capacidad de manejarlo.

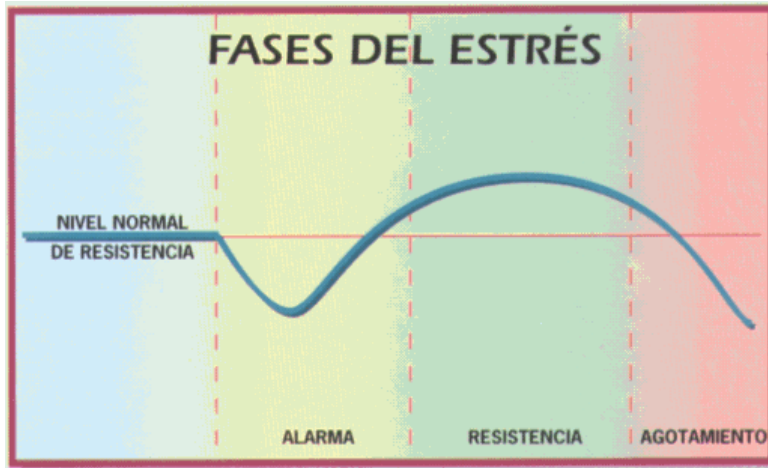
Para Miller, et al., (1995), el estrés se evidencia en tres tipos, y estas van a depender de la capacidad que posea el individuo para manejar este mismo.

- i. **Agudo:** Este es el más común y se ve afectado en gran medida por el pasado y la relación de este con situaciones anticipadas del futuro. Es considerado de corto plazo, pudiendo manifestarse en síntomas como dolores musculares, malestar en el estómago y otros.
- ii. **Agudo episódico:** Se presenta en personas quienes se encuentran de manera permanente expuestas a estresores, situaciones de estrés, o mayor predisposición a sufrir el mismo. Lo que genera que estos individuos se encuentren más agitados, irritables, ansiosos o tensionados, afectando su capacidad de relacionarse.
- iii. **Crónico:** Caracterizado por presentarse personas quienes difícilmente encuentran salida al momento de estrés que vivencian. A este, también, se le conoce como “estrés de las exigencias”, presentándose en periodos indefinidos o hasta interminables. Suele provenir de situaciones traumáticas que se profundizan y mantienen en el tiempo.

Por su parte, Chiavenato (2009) reconoce que, las reacciones del individuo y su organismo ante el estrés constan de tres fases. Estas inician con la “Alarma”, la cual se presenta cuando el individuo percibe la amenaza, y como efecto, se inician los cambios psicológicos en la persona. Posteriormente, aparece el estado de “Resistencia”, mediante el cual se resiste a las presiones creadas por el entorno y las amenazas iniciales. En este, los síntomas mentales aparecidos en la fase de Alarma desaparecen; pese a que, la causa del estrés aún se mantiene presente. Finalmente, en la fase de Agotamiento, la causa de estrés permanece por mucho tiempo, no logrando la persona adaptarse a esta, resaltando

nuevamente los síntomas psicológicos que se mostraron en la etapa de Alarma. Así pues, si el estrés perdura, se puede conducir a daños físicos graves.

Figura 5:
Fases del estrés



Nota. Tres fases identificadas en el estrés, iniciando en estado de “Alarma”, y culminando en el “Agotamiento”. De: *Clima Laboral*, por I. Chiavenato, 2009.

El estrés laboral, por su parte, se relaciona estrechamente con las condiciones y efectos parte del trabajo, además de, otros ámbitos. Algunos factores psicosociales son también causa del estrés generado por el trabajo. Para simplificar, demandas de mayor productividad, habilidades del colaborador, pérdida del control sobre el trabajo, entre otros; amenazan de manera constante la salud física y mental de la fuerza de trabajo. “Así, enfermedades comunes tales como la enfermedad coronaria, los desórdenes músculo esqueléticos, la depresión o la enfermedad del ausentismo están fuertemente influenciadas por esos nuevos aspectos psicosociales del trabajo” (Román Hernández, 2006).

No obstante, como menciona Gómez Hernández (2009), el estrés laboral significa para muchos un impulsor en el desarrollo del trabajo, generando resultados adecuados, dando pie al “eustres”. Este se refiere a un estrés de carácter positivo, ocurriendo cuando las respuestas que se producen son adecuadas o están de acorde a las

normas fisiológicas de la persona. Caso contrario sucede cuando el ambiente supera la capacidad del individuo para manejar la situación de estrés.

Para Durán (2010) existen tres factores intervinientes en el estrés laboral:

- i. Recursos personales:** Hace referencia en las características propias del individuo, como lo serían sus habilidades, aspiraciones, valores, creencias, capacidad, entre otros aspectos.
- ii. Recursos laborales:** Este factor se relaciona con las características propias del trabajo, las cuales pueden estimular el crecimiento profesional y la consecución de metas.
- iii. Demandas laborales:** Entendidas como los rasgos del trabajo que requieren de un esfuerzo físico o psicológico, por lo que, posee tanto costos físicos como mentales percibidos por el colaborador.

Cabe examinar el término de “estresor” al analizar el estrés y sus componentes. En este sentido, se entiende por “estresor” a aquel estímulo interno o externo que, en efecto de factores cognitivos y perceptuales, son evaluados por la persona y provocan una respuesta de esta de estrés. En otras palabras, toda acontecimiento, situación o persona podrían representar un estresor. Para Ivancevich y Mattenson (1992), existen tres tipos de estresores:

- i. Individuales:** Se consideran aspectos personales que impactan sobre la percepción subjetiva de lo que se toma como estrés y la reacción que se produce. Incluye cognitivo (creencias y valores propios), conductuales (habilidades, tolerancia, asertividad) y demográficas (edad, género, ocupación, etc.)

- ii. Extra organizativos:** Comprende factores de tipo económico, político, sociales y otros, que inciden sobre el individuo. (vivencia ante problemas como el terrorismo, la pobreza, educación, salud, guerras, crisis financieras, etc.)

- iii. Organizativos:** Se clasifican en cuatro tipos: Estresores del ambiente físico (luz, ruido excesivo, vibraciones, etc.), estresores de nivel individual (tipo de trabajo, sobrecarga, conflictos, etc.), estresores de nivel grupal (interpersonales), relacionados a la supervisión (participación en toma de decisiones, retroalimentación y reconocimiento); finalmente, estresores vinculados a las condiciones laborales, jornada laboral, contenido del trabajo y otros (incentivos y rendimientos).

Para adicionar, otro problema estrechamente relacionado al desempeño del trabajo es el “Síndrome del burnout”. Sus primeras definiciones surgen en la década de los setenta, sin embargo, se mantienen hasta la actualidad. Así pues, se entiende como el agotamiento o el desgaste producido por el exceso de fuerza, energía o de recursos. Este consiste, en términos simples, en la sobrecarga de trabajo que conlleva a la exposición del colaborador ante niveles altos de estrés debido al exceso de actividades, y repercute sobre su salud. Entonces, se podría establecer una relación directa, que involucra ante mayor sobrecarga laboral, existe mayor desgaste de la persona, tanto en su salud física como mental.

Según Calderón et al. (2003), los factores que influyen ante el burnout son el factor humano (mismo trabajador), la organización y entorno, el desempeño del propio trabajo/puesto, y las relaciones interpersonales. Los principales síntomas se vinculan a nivel conductual, psicológico, y a través de enfermedades psicosomáticas (padecimientos relacionados al cuerpo y la mente).

Para Aguilar & Arroyo (2021), un factor de suma importancia cuando estudiamos el bienestar resulta ser el equilibrio vida-trabajo. En este contexto, considera que es importante para las organizaciones implementar practicas en base a cinco componentes:

- i. Tiempo flexible:** Un horario flexible le permite al colaborador y empleador llegar a un acuerdo beneficioso para ambas partes durante el desarrollo de labores, haciendo uso de las TICs de forma total o parcial.
- ii. Lugar flexible:** Una de las características del teletrabajo o trabajo a domicilio es la capacidad de otorgarle al colaborador la facilidad de poder desarrollar sus funciones desde lugares diferentes al establecimiento del empleador.
- iii. Trabajo compartido:** Mediante el que dos o más colaboradores comparten responsabilidades, tiempo y formas de compensación.
- iv. Licencias:** Permisos que son solicitados por el colaborador en determinadas circunstancias. Entre las más comunes: Maternidad/paternidad, laboral, estudios, emergencia y otros.
- v. Apoyo social en el trabajo:** percepción del colaborador sobre los beneficios que se ofrecen por la organización en sentido de promover el bienestar social, entre estos: actividades sociales, deportivas y otros.

Por su parte, Salgado (2007) identifica seis elementos que son clave y se relacionan al concepto de balance vida-trabajo.

- i. Mental:** Este aspecto es imprescindible en todo ser humano. Contar con un equilibrio mental permite asegurar el cumplimiento de objetivos y la participación de un colaborador en su entorno laboral, intelectual y también desarrollarse de forma asertiva a nivel interpersonal.

- ii. **Física:** Radica en las condiciones de salud física presentes en un individuo, este podría incluir los hábitos alimenticios, el cuidado personal y las rutinas relacionadas a la salud y estado físico.
- iii. **Espiritual:** Hace referencia a la religión de la persona, se sostiene que todo individuo debe sentirse cómodo y a gusto con la religión que practica. También, manifiesta que este aspecto involucra el propósito de vida, la voluntad para accionar con los demás y la capacidad de dar/recibir afecto.
- iv. **La familia:** Este factor es decisivo en el balance vida-trabajo, es vital considerar las diferentes configuraciones que existen de una familia puesto que, como individuos poseemos responsabilidades y cumplimos roles en el entorno familiar.
- v. **Social:** Guarda relación con las acciones que realizamos como parte de nuestras relaciones interpersonales, entre estas: el ocio, esparcimiento y otros.
- vi. **Laboral:** Este aspecto se vincula al cómo se gestionan las demandas propias del trabajo.

2.3 Definición de términos básicos

1. Bienestar laboral:

“El concepto de bienestar se ha venido desarrollando y adaptando a las nuevas dinámicas organizacionales que surgen a lo largo del tiempo, desde los años 70’ este concepto empieza a ligarse más con el término de calidad de vida laboral.” (Bedoya Gómez et al., 2016)

2. Bienestar psicológico:

Para Gibson (2001), el bienestar psicológico en el ambiente laboral constituye una importante fuerza para influir sobre el comportamiento de los colaboradores y desempeño, este último en beneficio de la organización.

3. Burnout:

Para Maslach (2009), el síndrome de burnout laboral es un síndrome de tipo laboral que consiste en la respuesta ante estresores interpersonales crónicos en el ambiente de trabajo. Se basa en tres dimensiones, las cuales son: agotamiento excesivo, desapego laboral y sensación de ineficacia.

4. Calidad de vida:

“Es un concepto y una filosofía de organización del Trabajo cuyo fin es mejorar la vida del empleado en las organizaciones más allá del dinero.” (Durán, 2010) Además, para el colaborador significa la combinación de necesidades, percepciones acerca de la organización y condiciones del ambiente de trabajo diario.

5. Clima laboral:

Dentro de las principales características del clima laboral, para Rodríguez (1999), el clima se debe dar dentro de un espacio laboral, definiendo el mismo como un ambiente ya sea agradable o desagradable entre las personas que lo conforman. Este basado en las conductas que presentan los colaboradores de la organización, llevándonos un clima agradable hacia una adecuada interacción.

6. Condiciones laborales:

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2011), son considerados como indicadores legales respecto a un trabajo decente: La protección maternal, el tiempo de trabajo y el salario mínimo. En este sentido, el trabajo digno debe desarrollarse a través

de condiciones dignas y seguras que garanticen a los colaboradores: formación, capacitación en el empleo, integridad física, intelectual, moral, entre otros.

7. Cultura de presencialismo:

Miró (2016) comenta que, este es un término utilizado para referir a aquellas empresas que aun priorizan el trabajo presencial, así como los sistemas de control, se premian los incrementos en la jornada y la implicación, en este mismo marco, se mide a través de las horas que la persona dedica o pasa en su lugar de trabajo.

8. Estrés laboral:

Para Hernández, et al. (2012), el estrés laboral significa el conjunto de reacciones tanto emocionales, cognitivas, conductuales y fisiológicas, que produce un individuo frente a situaciones adversas como el entorno laboral, donde se percibe tensión o angustia.

9. Eustres:

Respecto al Eustres, Vecerova y Honzák (2008) argumentan que, existen tres tipos de situaciones de estrés para el individuo. Uno de estos es el eustres, el cual corresponde a un punto de vista más aceptado, puesto que, representa un nivel optimo de estrés, el cual podría actuar como fuerza motivadora en el alcance de resultados.

10. Flexibilidad laboral:

Quiñones (2012) sostiene que, la flexibilidad de las empresas supone de una adaptación de las mismas al nuevo mercado, así como de, la concesión de los derechos y beneficios por parte de los colaboradores.

11. Política “Bring your own device”:

Como menciona Arévalo (2017), la implantación de un programa o política de “Bring your own device” requiere que los empleados utilicen equipos propios para llevar a cabo las tareas designadas por las personas a cargo, a través del acceso local o remoto al Intranet que posee la empresa.

12. Productividad:

La productividad laboral, según refiere Chiroque y Piscocoya (2013), se define como la relación entre la producción que obtiene y los recursos requeridos para su obtención. Así pues, estos recursos son gestionados por personas, quienes aportan sus esfuerzos para producir de manera eficiente. Por lo que, para mejorar la productividad en la empresa, se debe poner el foco sobre las personas.

13. Satisfacción laboral:

Robbins y Judge (2009) exponen que, la satisfacción laboral está relacionada a la actitud generalizada del colaborador en torno a su trabajo. En este contexto, un trabajador que posee una gran satisfacción tiene actitudes asertivas, sucediendo lo contrario si existe la sensación de insatisfacción con respecto al trabajo, produciéndose actitudes negativas.

14. Tecnoestrés:

“Habláramos de tecnoestrés cuando nos centramos en los efectos negativos del uso de las TICs” (Salanova Soria, 2003) En otras palabras, este término hace referencia al derivado de la introducción y el uso de nuevas tecnologías en el trabajo, como efecto, produciendo efectos psicosociales negativos en el colaborador.

15. Tecnologías de la información y telecomunicaciones:

“En la economía de la información un eje fundamental es la información; sin embargo, es la tecnología la que permite acceder, copiar, almacenar, procesar, difundir y recibir información” (Pinglo Ramirez, 2016).

16. Teletrabajador:

Para el Ministerio del Trabajo Colombiano (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2018) ,el teletrabajo es una forma de organización laboral que comprende el desempeño de actividades remuneradas, haciendo uso del soporte en las tecnologías de la información y comunicación. Entonces, se dice que una persona es un teletrabajador cuando emplea dicho mecanismo.

17. Teletrabajo:

El teletrabajo es una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC) y por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del teletrabajador, denominado “teletrabajador”, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [Mtpe], 2020)

18. Trabajo remoto:

Según expresa el Mtpe (2020), el trabajo remoto es la prestación de servicios subordinada realizado por un empleado, el cual se encuentra físicamente en su domicilio o desde donde se encuentre, como efecto del aislamiento social impuesto por el gobierno ante el surgimiento de la pandemia por el Coronavirus.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

Figura 6:
Hipótesis derivadas y específicas

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
GENERAL		
¿Cuál es el efecto de la emersión del teletrabajo, como principal práctica de organización de labores, en el bienestar de los colaboradores de empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana?	Explicar el efecto del teletrabajo en el bienestar de los colaboradores de empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana, enfocándonos en de los niveles de estrés, agotamiento y ansiedad.	La implementación del teletrabajo como principal modalidad para el desempeño de actividades laborales de manera inadecuada, perjudica el bienestar psicológico y físico del colaborador.
ESPECÍFICO		
¿Cómo se lleva a la práctica el teletrabajo, frente a la realidad nacional, en las empresas privadas del sector Agroexportador de Lima Metropolitana?	Analizar el contexto actual bajo el que se desarrolla el trabajo con soporte en la tecnología, y examinar las principales prácticas de teletrabajo en empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana.	El desconocimiento y la deficiente regulación en torno al teletrabajo conllevan al desarrollo de prácticas inadecuadas que dificultan su implementación.
¿Qué nivel de estrés, agotamiento y ansiedad se presenta en los colaboradores en consecuencia de la aplicación del teletrabajo en empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana?	Identificar el nivel de estrés, agotamiento y ansiedad presente en los colaboradores de empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana, en consecuencia, del teletrabajo como nueva normalidad de	El complicado balance entre la vida personal y las responsabilidades del trabajo, la difícil desconexión mental y extensas jornadas, limitan el desarrollo de los niveles de bienestar del colaborador.
¿De qué manera influyen la calidad de vida y el bienestar de los colaboradores en su desempeño laboral en empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana?	Determinar el impacto del bienestar y la calidad de vida de los colaboradores sobre su desempeño, y la repercusión de este en las empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana.	El incremento sobre los niveles de estrés, agotamiento y ansiedad en el colaborador influyen de manera adversa sobre su funcionamiento y capacidad habitual para la realización de actividades laborales.
¿Cuál es el impacto de la mejora en la regulación del teletrabajo en nuestro país para la implementación más oportuna de este en las empresas privadas del sector Agroexportador de Lima Metropolitana?	Demostrar la influencia de las mejoras en la regulación del teletrabajo en el Perú sobre la implementación eficaz de este en empresas privadas del sector Agroexportador de Lima Metropolitana.	El progreso de la regulación del teletrabajo en nuestro país, genera mejoras en su gestión y crea condiciones laborales propicias para el colaborador.
¿Cuál es el efecto que genera desarrollar las actividades laborales desde casa sobre la economía familiar de los teletrabajadores de empresas privadas del sector agroexportador de Lima Metropolitana?	Evaluar la repercusión del desempeño de las actividades laborales desde el hogar sobre la economía familiar de los teletrabajadores de empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana.	El teletrabajo genera un impacto positivo sobre la economía familiar.

3.2 Variables y definición operacional – Operacionalización de variables

3.2.1 Variable independiente

En sentido de la operacionalización de las variables de estudio, a continuación, se examinó la variable independiente “Teletrabajo”. Esta responde a una forma para la prestación de servicios a distancia, en la que no es de carácter obligatorio la presencia física del colaborador en la empresa o en los establecimientos de esta, para desarrollar las actividades laborales. Del mismo modo, se caracteriza por el desarrollo del trabajo a través de medios informáticos y telecomunicaciones, mediante los cuales también se ejerce la supervisión y el control.

Figura 7:
Matriz de operacionalización: Teletrabajo

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INTRUMENTO
TELETRABAJO	INDEPENDIENTE	El teletrabajo es una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC) y por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del teletrabajador, denominado “teletrabajador”, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores. (MTPE, 2020)	JORNADA LABORAL	Tiempo aproximado de la jornada laboral	ENCUESTA/ GUÍA DE ENTREVISTA
				Tipo de teletrabajo aplicado	
				Nivel de control y supervisión del trabajo	
			IMPACTO FINANCIERO	Costo de adopción de la modalidad para la organización	ENCUESTA/ GUÍA DE ENTREVISTA
				Costos asumidos por el colaborador	
				Nivel de impacto de la regulación sobre los costos	
			PRODUCTIVIDAD	Grado de cumplimiento de los objetivos	ENCUESTA/ GUÍA DE ENTREVISTA
				Nivel de calidad del trabajo	
				Tiempo invertido en el alcance de metas	
			IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS	Capacidad de cumplimiento de tareas a través de implementación de las tecnologías	ENCUESTA
				Capacidad de generación de outputs, a partir del uso de las tecnologías	
				Grado de disponibilidad de los recursos	
			CAPACITACIÓN	Grado de capacitación en la nueva modalidad de organización del trabajo	ENCUESTA
				Grado de adaptación frente al teletrabajo	
				Grado de capacitación en el uso de nuevas tecnologías	

3.2.2 Variable dependiente

Posterior al desarrollo de la variable de tipo independiente, se detallaron conceptos básicos, así como, dimensiones, indicadores y el tipo de instrumento a trabajar para la variable dependiente “Bienestar”. Así pues, esta se vincula a dos términos básicos para su entendimiento. Por un lado, se encuentra el bienestar físico, el cual corresponde a tanto la percepción y evaluación de la persona en sentido del estado de su organismo y funciones vitales; por otro, el bienestar mental, relacionado al estado y funcionamiento psicológico adecuado.

Figura 8:
Matriz de operacionalización: Bienestar

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INTRUMENTO
BIENESTAR	DEPENDIENTE	Para Easton y Van Laar (2012), el bienestar general involucra tanto el bienestar en el ámbito psicológico como físico. En este contexto, el bienestar físico está orientado a la evaluación del individuo en relación con el estado de sus órganos o funciones vitales, el cual debería encontrarse en una situación adecuada. Mientras que, cuando mencionamos el bienestar psicológico de la persona, nos referimos al estado y funcionamiento mental pleno a partir del cual la persona se manifiesta y desarrolla, presentando determinadas conductas.	SALUD FÍSICA	Tasa de riesgos laborales	ENCUESTA/ GUÍA DE ENTREVISTA
				Porcentaje de empleados que presentan problemas de tipo ergonómico	
				Porcentaje de ocurrencia de accidentes de tipo físico	
			SALUD MENTAL	Tasas de estrés en los colaboradores	ENCUESTA/ GUÍA DE ENTREVISTA
				Tasas de agotamiento mental en los colaboradores	
				Tasas de ansiedad en los colaboradores	
			CALIDAD DE VIDA	Grado de satisfacción laboral	ENCUESTA/ GUÍA DE ENTREVISTA
				Grado en qué el colaborador considera la existencia de condiciones de trabajo adecuadas	
				Nivel de equilibrio entre la vida personal y laboral	
			DESARROLLO DE LA FAMILIA	Nivel de influencia del teletrabajo sobre el desarrollo de la vida familiar	ENCUESTA
Grado en qué el colaborador considera que el teletrabajo irrumpe en el desarrollo de su vida familiar					

3.3 Aspectos Deontológicos de la investigación

El presente estudio tiene como principal finalidad brindar información de manera ética, que permita contribuir con la gestión de las empresas privadas del sector agroexportador de la ciudad de Lima, mientras que, se favorece a los colaboradores a través de mejoras en las condiciones que se le son otorgadas por sus empleadores.

Por tal motivo, al ejecutar las entrevistas y cuestionarios, con el propósito de recabar la información necesaria para el presente estudio, se exponen de manera breve al inicio del documento las condiciones previstas y acuerdos acerca de la información a relevar. En este sentido, en el caso de las entrevistas, como parte del protocolo de consentimiento informado, se requerirá de la firma de la otra parte para constatar su autorización.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Diseño metodológico

- i. **Enfoque:** La investigación posee un enfoque mixto puesto que recolecta, examina y vincula datos de carácter cualitativo y cuantitativo.
- ii. **Tipo de investigación:** Se considera como una investigación de tipo exploratoria, ya que el objetivo principal de esta es brindar una aproximación de un tema del cual no se tiene suficiente información, como lo sería el teletrabajo en el Perú. Al mismo tiempo, se busca contribuir con estudios relacionados en el futuro.
- iii. **Alcance de la investigación:** El alcance es de tipo correlacional, debido a que se asocian dos variables “teletrabajo” y “bienestar”, generando una relación de causa-efecto entre ambas. Según Yuni y Urbano (2006), los estudios de tipo correlacional pretenden determinar si las variables de estudio poseen relación entre sí. El propósito de un estudio correlacional es conocer el comportamiento de una variable a partir de otra, determinando la relación existente entre estas.

Tras un estudio de Sánchez-Toledo (2021), se identificaron efectos positivos del teletrabajo sobre el bienestar en el colaborador. Entre estos, el incremento en el nivel de productividad en la mayoría de los casos. En contraste, se reconocen efectos negativos como lo son los inconvenientes provocados por la carencia de infraestructura tecnológica, extensión en la jornada de los teletrabajadores y la percepción de falta de apoyo organizacional.

- iv. **Diseño de la investigación:** El diseño de la investigación es de clase no experimental y transeccional, pues las variables no son controladas y análisis en dentro de un contexto natural. Asimismo, se describe la relación entre estas en un momento específico.

4.2 Diseño muestral

Con relación al diseño de la muestra, para la presente investigación, se tomó como punto de partida las empresas grandes dedicadas a la agroexportación con sede en la ciudad de Lima.

Así pues, para el cálculo del universo de la investigación, se consideran los siguientes puntos:

- i. La cantidad promedio de **empresas** privadas grandes del sector de agroexportación en la ciudad de Lima.
- ii. La cantidad promedio de **trabajadores por empresa** privada grande del rubro agroexportador de la ciudad de Lima.

Tabla 2:
Cálculo del universo

Número promedio de empresas grandes agroexportadoras (Lima)	40
Número promedio de trabajadores por empresa	25

Según La Asociación de Exportadores, el mayor número de empresas correspondió al sector de agroindustrias (1,020), seguido por químico (406) y prendas de vestir (395), los cuales exportaron, principalmente, productos tales como uvas, ácido sulfúrico y t-shirts de algodón, respectivamente. (ADEX, 2022)

Tomando como base un reporte publicado por Adex, se evidencian hasta enero del año 2022 alrededor de 1020 empresas exportadoras pertenecientes al rubro de agroindustrias, de las cuales, según este mismo documento, 74 se encuentran bajo la denominación de “grandes”. Del mismo modo, se revela que la ciudad de Lima concentra aproximadamente el 54% de las empresas exportadoras en el país, lo que correspondería a una cifra de cerca 40 empresas grandes en la zona metropolitana de la capital.

Posteriormente y tomando estas cifras como punto de inicio, se multiplicó el número promedio de empresas grandes agroexportadoras en la ciudad de Lima (40 empresas) por el número promedio de trabajadores por cada empresa, tomando para efectos de la investigación un aproximado de 25 colaboradores por compañía, totalizando 1,000 colaboradores.

Cabe destacar que, los colaboradores que fueron considerados en esta investigación responden al personal administrativo/staff de dichas empresas del sector en mención en la ciudad de Lima.

Dentro de los elementos más predominantes que se identifican en los perfiles mencionados, se encuentra la información que disponen los colaboradores con relación al teletrabajo y su implementación en las empresas de este sector, además de, su percepción sobre este nuevo fenómeno y el impacto que ha provocado sobre su bienestar.

Respecto a la determinación de la muestra, se deben considerar los siguientes aspectos:

- i. Tipo de muestreo:** Probabilístico-Aleatorio simple. Así pues, mediante esta técnica de muestreo, todos los elementos del universo determinado previamente e incluidos en el marco muestral, poseen la misma probabilidad de ser escogidos para la muestra.

- ii. Parámetros:** Los parámetros establecidos para la muestra son de 95% de probabilidad y 5% de error.

Figura 9:
Cálculo de la muestra (Formula)

$$n = \frac{4pq N}{E^2 (N-1)+4pq}$$

Tabla 3:
Aplicación de la ecuación muestral

N (tamaño del universo)	1000
Q	50%
P	50%
Error de muestra	5%
n (tamaño de la muestra a ser determinada)	286

Con el propósito de recabar la información necesaria, se ejecutó la técnica de encuesta mediante instrumento de cuestionario a los 286 colaboradores de las empresas privadas grandes del sector agroexportador de la ciudad de Lima, cifra calculada tras la aplicación de la fórmula para determinar la muestra.

4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el estudio, se recogió información de fuentes primarias a través de la implementación de dos técnicas.

i. Encuesta (Instrumento: Cuestionario)

Para esta técnica, se hizo uso de un cuestionario como principal instrumento.

El perfil tomado en cuenta para fines de la encuesta fueron colaboradores de empresas privadas dedicadas al rubro de agroexportación en la ciudad de Lima, quienes se encontraban trabajando a través de la modalidad de teletrabajo (o lo hayan realizado con anterioridad). En adición, el instrumento

contó con 28 preguntas, las cuales fueron formuladas con el fin de recabar información necesaria para la investigación. (Revisar anexo n°3)

ii. Entrevista (Instrumento: Guía de Entrevista)

Respecto a la segunda técnica, se implementó una guía de entrevista como instrumento. Esta se encontró dirigida a líderes en la gestión del talento de empresas del rubro agroexportador y/o especialistas en materia de teletrabajo, bienestar y regulación laboral. Dicha guía de entrevista estuvo compuesta de 17 preguntas y tuvo una duración aproximada de 25 minutos. (Revisar anexo n°4)

4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

En este punto, se expusieron los pasos requeridos para el procesamiento de la información obtenida. A través de este proceso, se buscó transformar los datos recolectados en información que pueda ser interpretada y apta.

- i. El primer paso fue la recolección de datos. En esta etapa, se extrajeron los datos de las diferentes fuentes; es importante que estas sean fiables para que la calidad de los datos no se pierda.
- ii. Luego, se pasaron a preparar los datos. Aquí fue necesaria la organización de los datos y la verificación de estos, con el propósito de detectar posibles errores como información incorrecta, duplicada, incompleta, etc. En este caso, se implementó la herramienta de Microsoft Excel.
- iii. Por consiguiente, se pasó a introducir los datos en una base de datos. Para la presente investigación, se utilizó el programa de SPSS para el análisis de los datos.

- iv. Se midieron los datos y se obtuvieron resultados. Posteriormente, estos se evaluaron e interpretaron, y, fueron presentados en gráficos, tablas y otros, con la finalidad de facilitar su comprensión y resumir su contenido.
- v. Finalmente, tras el procesamiento de la data y los resultados de su evaluación, fueron almacenados para su uso y conservación.



CAPÍTULO V: ESTRUCTURA DEL INFORME FINAL

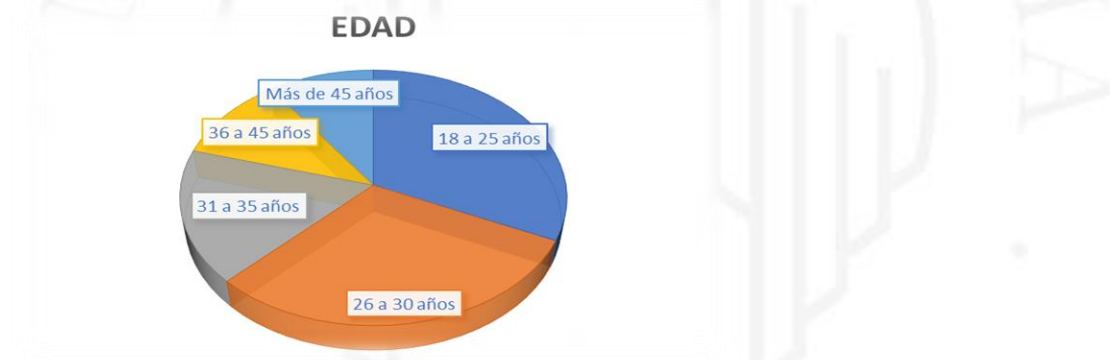
5.1 Resultados

Para los fines de la presente investigación, se procedió al análisis de los resultados finales del cuestionario. Así pues, fueron intervenidas 288 personas, superando estas el número total de la muestra (286 personas).

- **Datos personales**

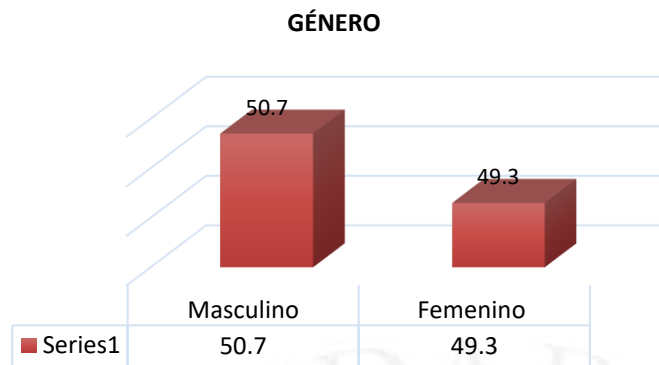
Entre los encuestados, se encuentran colaboradores de la plana administrativa de reconocidas empresas del sector agroexportador como Camposol, Perales Huancaruna, Vitapro, Sociedad Agrícola Virú, Gandules, Pedregal, Volcafe y otros.

Figura 10:
Edad



Según se evidencia, la mayor proporción de encuestados corresponde a jóvenes entre los 18 y 25 años, significando en 31.9 % del total de personas. En segundo lugar, se encuentran adultos entre los 26 y 30 años, representando un 30.6 % del total.

Figura 11:
Género



Cabe señalar que, el 50.7% de los encuestados son del género masculino, mientras que el 49.3% restante responden al género femenino.

Figura 12:
Zona de Residencia

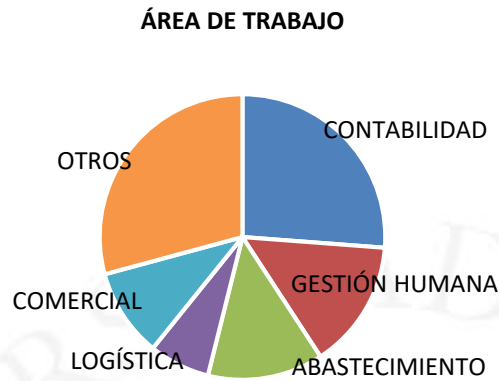


Del mismo modo, se expone la zona de residencia de los encuestados, siendo la “zona 7” aquella que alberga a gran proporción de estos, representando un 33%. En este mismo sentido, la “zona 6” presenta el 19% del total de las personas intervenidas, significando la segunda zona más puntuada de entre todas.

- **Teletrabajo y principales aspectos**

Posterior a la pregunta filtro, se pasará a analizar los resultados de aquellos colaboradores quienes se encuentran implementando, actualmente o con anterioridad, el teletrabajo.

Figura 13:
Señale usted el área de trabajo en la cual se desempeña o lo realizó con anterioridad:



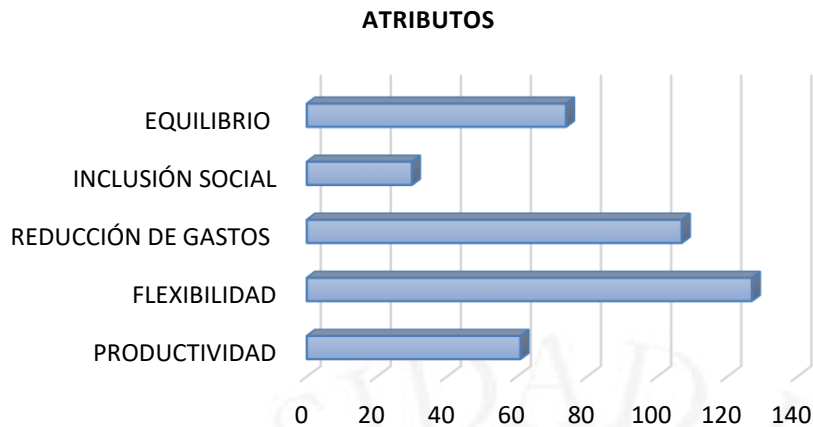
Del total de encuestados, el mayor porcentaje de estos se encuentra desempeñando una posición en un área diferente a Contabilidad, Gestión del Talento, Compras, Logística o Comercial. Representando un 29.2% de la muestra.

Figura 14:
¿Conoce las diferencias contractuales entre el teletrabajo y el trabajo habitual que venía desarrollando?



Según la información recaudada, más del 50% de los encuestados no conocen las diferencias contractuales entre el Teletrabajo y el trabajo habitual que con anterioridad venían desarrollando. Sin embargo, algunas de las desemejanzas reconocidas son: el control y supervisión, la flexibilidad en el tiempo y espacio, el establecimiento de horarios, la bilateralidad en el acuerdo y otros.

Figura 15:
¿Cuál es el beneficio del teletrabajo más valorado por usted?

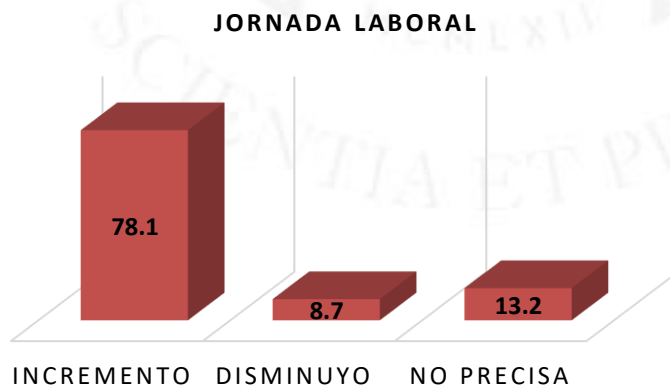


Adicionalmente, respecto a los atributos que ofrece el Teletrabajo, la mayoría de encuestados resalta y asocia este modelo de prestación de servicios a la flexibilidad en los horarios y la reducción de gastos.

- **Jornada laboral**

Ahora bien, respecto a la jornada laboral y el comportamiento de esta variable, se plantearon una serie de preguntas, las cuales fueron analizadas y serán expuestas a continuación.

Figura 16:
¿La duración de su jornada laboral ha variado tras la implementación del teletrabajo? ¿Cómo cambió?



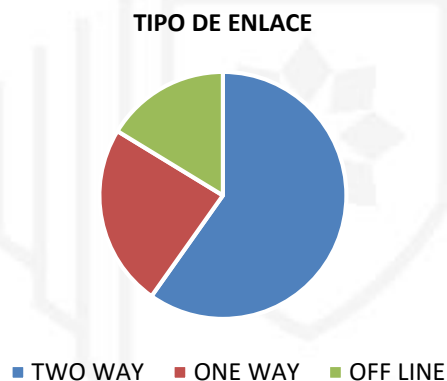
Acerca de la duración de la jornada, el 78.1% expresa que, se han incrementado sus horas de trabajo. Al mismo tiempo, el 70.5% del total de encuestados afirma cumplir

con los horarios establecidos para el inicio de sus labores. Algunos de ellos, manifiestan trabajar, incluso, más horas de las establecidas y, en ocasiones, quedarse más tiempo atendiendo demandas del trabajo.

- **Tipo de Teletrabajo y enlace**

Según los datos obtenidos, el 58% de los encuestados presta servicios desde casa, acudiendo en días establecidos a la empresa. El 27.8% comparte que presta servicios desde casa, asistiendo de forma ocasional a su centro de trabajo de forma presencial. Mientras que, el resto de los intervenidos comenta haber teletrabajado anteriormente, pero encontrándose a la actualidad acudiendo de forma regular a los establecimientos de la empresa.

Figura 17:
¿Cuál es el tipo de enlace que mantiene con su supervisor/empleador?



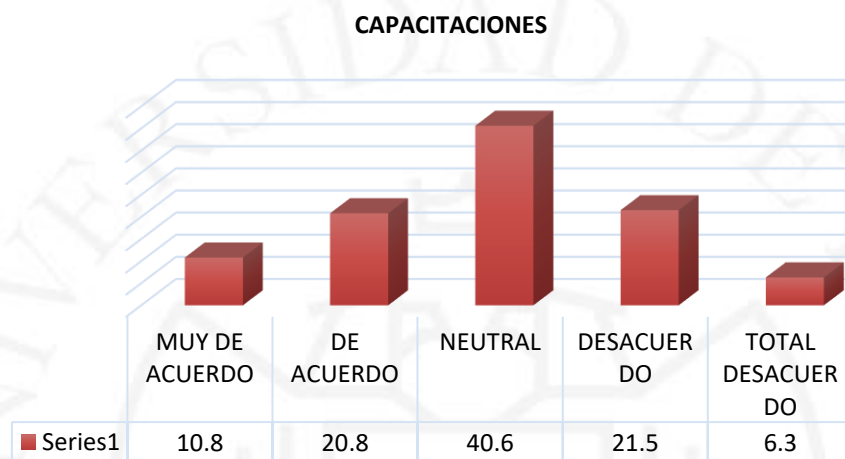
Respecto al tipo de enlace adoptado por los encuestados, el 57.3% trabaja desde un ordenador, el cual mantiene conexión con la empresa y viceversa. Además, se presenta supervisión constante e intensa subordinación.

- **Capacitación e inducción al teletrabajo**

Con relación a la retroalimentación recibida por los supervisores, el 72.3% se encuentra de acuerdo o totalmente de acuerdo con el feedback otorgado acerca de la ejecución de tareas y procesos (54.2% y 18.1% respectivamente).

Figura 18:

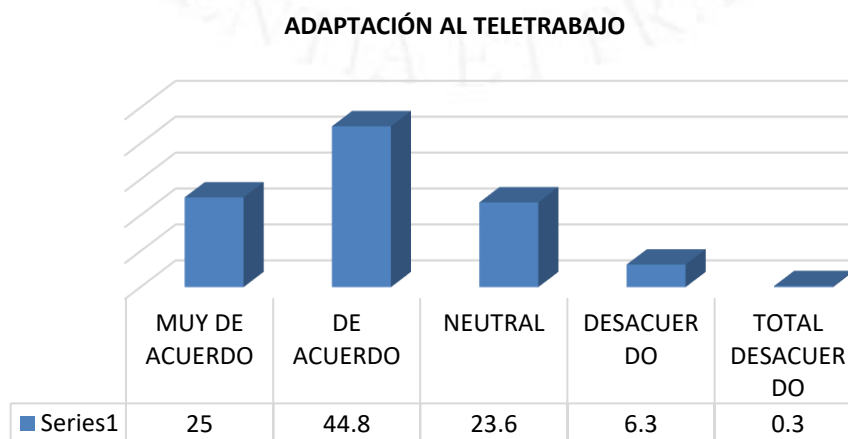
Usted se presenta, respecto a la siguiente afirmación: “La empresa me brindó capacitaciones sobre el teletrabajo y su gestión”



Como se evidencia en el grafico expuesto previamente, el 31.6% se encuentra de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación. Mientras que, los encuestados restantes no precisan o están en desacuerdo, indicando no haber recibido dichas capacitaciones de forma adecuada.

Figura 19:

Usted se presenta, respecto a la siguiente afirmación: “Logré fácilmente adaptarme al teletrabajo”

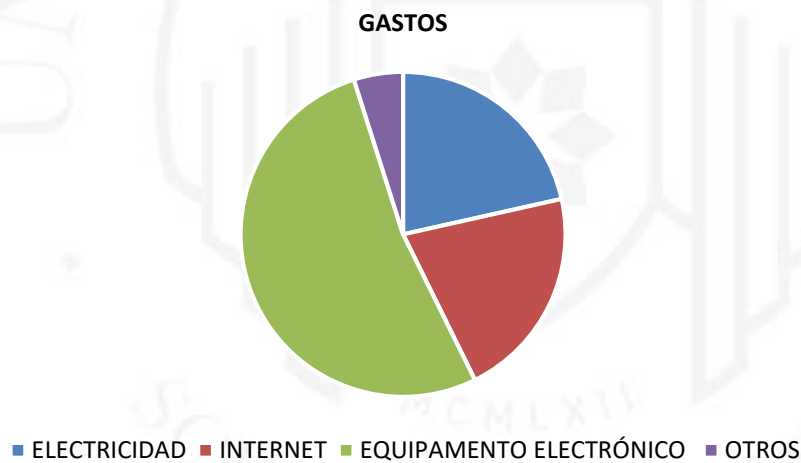


En este marco, el 69.8% de los encuestados considera que logró adaptarse al Teletrabajo de manera sencilla. Del mismo modo, se logró la implementación de las nuevas tecnologías rápida y fácilmente. Así pues, según se evidencia, la mayoría de los encuestados considera encontrarse en la capacidad de concretar tareas mediante la implementación de nuevas tecnologías de la información. Así como, expresan contar con los recursos necesarios como: equipos electrónicos, conexión a internet y otros.

- **Costos adicionales**

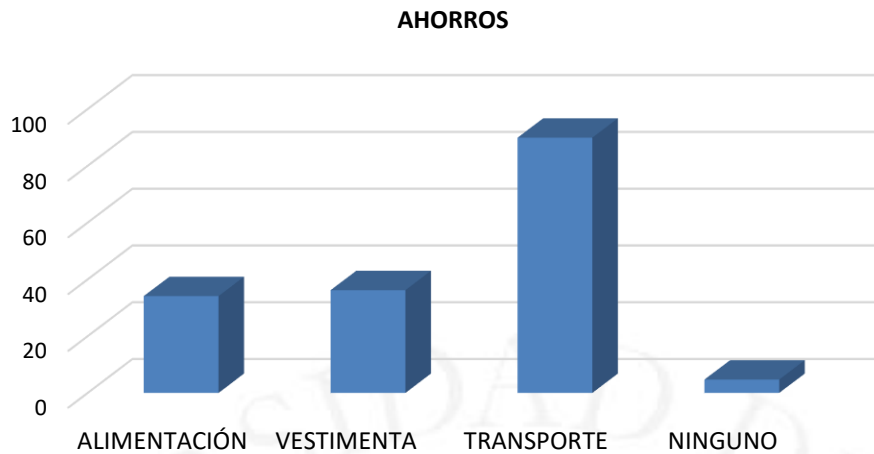
El 67.7 % de los encuestados comenta que, ha percibido costos adicionales como parte de la realización del teletrabajo. Por otra parte, el 28.5% mencionó no haber percibido este incremento.

Figura 20:
¿La empresa empleadora asume dichos costos adicionales percibidos? ¿Cuáles son estos?



Algunos de los costos percibidos como adicionales y reconocidos por la empresa están asociados a equipamiento electrónico y conexión a internet. Empero, un gran porcentaje de los encuestados reconoce costos adicionales que no son asumidos por la empresa.

Figura 20:
¿Ha percibido ahorros en su economía familiar? ¿Cuales?



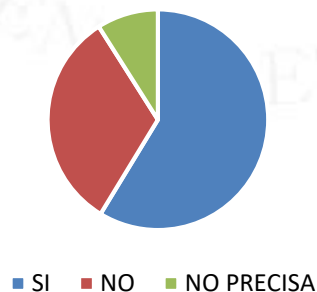
En paralelo, alrededor del 90% de los encuestados reconoce haber percibido ahorros en su economía familiar, principalmente, ligados al transporte. Esto en consecuencia de la inexistencia de obligación de acudir a los establecimientos de la empresa de forma presencial y diaria.

- **Bienestar**

El 51.8% de los colaboradores expresa que, la empresa empleadora es definitiva o probablemente flexible ante las necesidades que estos presenten en la vida cotidiana.

Figura 21:
¿Maneja un equilibrio entre su vida personal y laboral?

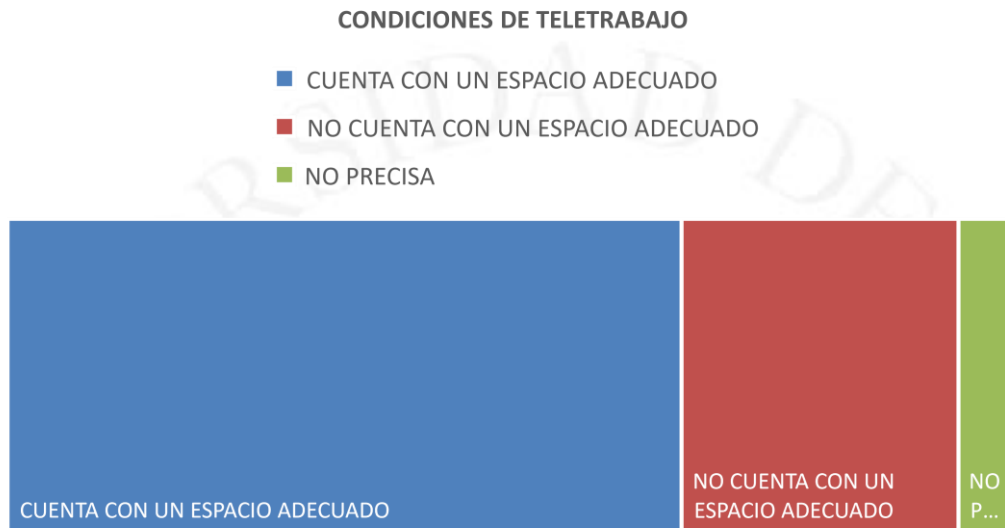
EQUILIBRIO PERSONAL-LABORAL



Al mismo tiempo, el 58.7% considera que maneja un equilibrio adecuado entre su vida personal y laboral. Mientras, un 32.3% piensa de forma contraria, y un 9% prefiere no opinar al respecto.

Figura 22:

¿Cuenta con un espacio adecuado para teletrabajar con el equipamiento apropiado, cuidando de su la ergonomía en el desarrollo de su trabajo?

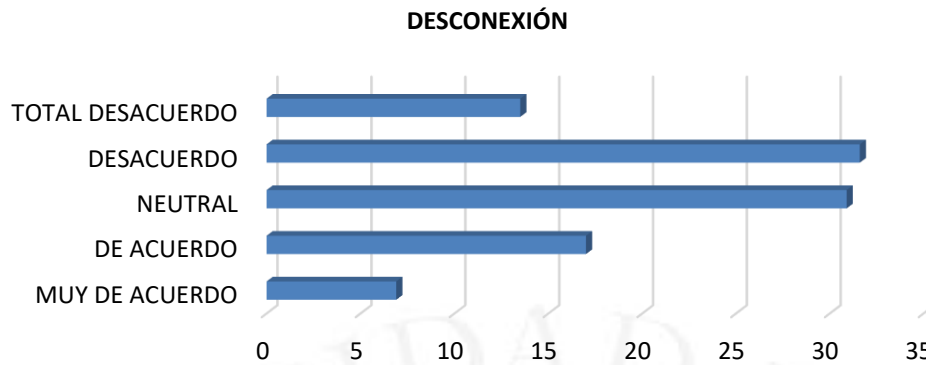


En sentido del bienestar físico de los colaboradores, el 66.7% comenta que posee un espacio adecuado para teletrabajar, además de, poseer el equipamiento correcto. Empero, el 27.4% no posee un área habilitada para el desarrollo de su trabajo, ni los materiales requeridos.

En adición, el 31.9% con frecuencia ha percibido problemas de salud relacionados al uso excesivo de las tecnologías como dolores musculares, agotamiento ocular y otros. Un 10.4% reconoce siempre tener estos inconvenientes.

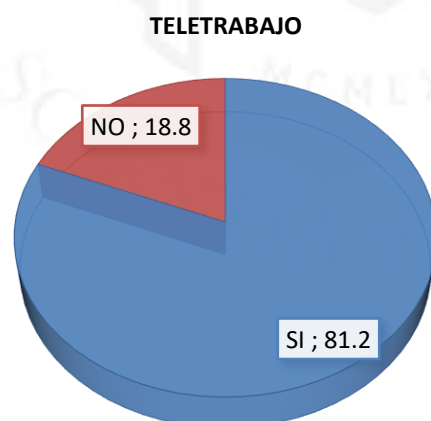
Acercas del bienestar psicológico de los colaboradores, el 61.9% de las personas encuestadas percibieron que sus niveles de estrés se incrementaron. Mientras que, el 52.1% de personas identificaron disminución en los niveles de agotamiento. El 47% notaron una reducción en sus índices de ansiedad.

Figura 23:
¿Percibe que, luego de culminada su jornada laboral, logra desconectarse mentalmente de asuntos laborales?



El 31.6 % del total de intervenidos presenta una posición en de acuerdo frente a si les es posible desconectarse mentalmente de asuntos laborales. El 46.2% considera que el teletrabajo puede irrumpir definitiva o probablemente en el desarrollo de la vida familiar en gran nivel. Asimismo, el 36.8% expresa que probablemente se le ha dificultado el desempeño de su trabajo por requerimientos familiares. Así como, un 46.8% reconoce con frecuencia, casi siempre o siempre dejar de lado actividades familiares para cumplir con demandas laborales.

Figura 24:
¿Estaría dispuesto a continuar trabajando bajo la modalidad de Teletrabajo?



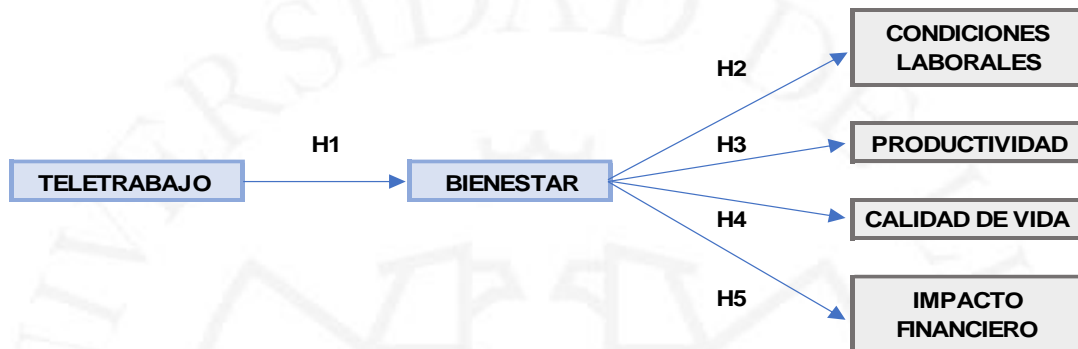
Finalmente, se les preguntó a los encuestados si se encontraban dispuestos a continuar teletrabajando, obteniendo que el 81.2% si estaría de acuerdo en mantenerse

desempeñando sus labores mediante el teletrabajo. En tanto, solo el 18.8% de estos no comparte la misma opinión.

5.1.1 Análisis de Resultados

- **Modelamiento de Hipótesis General y Especificas**

Tabla 4:
Modelamiento de Hipótesis



- **Hipótesis General:**

HG. 1. La implementación del teletrabajo como principal modalidad para el desempeño de actividades laborales de manera inadecuada, perjudica el bienestar psicológico y físico del colaborador.

Miglioretti et al. (2021) sostienen que, las investigaciones relacionadas al impacto del teletrabajo sobre el bienestar tanto físico como psicológico del colaborador son limitadas. Evidenciándose en estas, la carencia de pruebas sólidas que apoyen la eficacia y efectos positivos del teletrabajo en el bienestar del empleado.

Preguntas: 10, 12, 13, 14, 23, 24.

- **Hipotesis Específicas:**

HE. 2. El complicado balance entre la vida personal y las responsabilidades del trabajo, la difícil desconexión mental y extensas jornadas, limitan el desarrollo de los niveles de bienestar del colaborador.

Zhang et al. (2020) argumentan que, las personas poseen roles y estos son adquiridos al ocupar una posición, involucrando obligaciones y/o deberes que requieren de tiempo y compromiso. Así pues, para los autores, el teletrabajo podría significar un riesgo para el balance entre la vida personal y familiar, pues interfiere en las actividades personales. Suele fortalecer la capacidad del empleador de incrementar las demandas laborales y así, las horas dedicadas al trabajo, generándose un sentimiento de intrusión del trabajo en el ámbito personal.

Preguntas: 8, 20, 21, 26, 27, 29.

HE. 3. El incremento sobre los niveles de estrés, agotamiento y ansiedad en el colaborador influyen de manera adversa sobre su funcionamiento y capacidad habitual para la realización de actividades laborales.

Según López y Neira (2019), el trabajo puede repercutir en los niveles de estrés de una persona. Una de las complicaciones más comunes se presenta en efecto del desgaste profesional, es decir, la percepción del trabajo como una fuente de angustia e insatisfacción. Así como, la presencia del estrés tecnológico causado por la implementación de las nuevas tecnologías como parte del desarrollo del trabajo. Estos repercutiendo de manera directa en el enfoque y desenvolvimiento de la persona en sus labores.

Preguntas: 15, 16, 25, 28.

HE. 4. El progreso de la regulación del teletrabajo en nuestro país, genera mejoras en su gestión y crea condiciones laborales propicias para el colaborador.

Ruiz (2021) expone que, el teletrabajo es una medida impulsada en efecto del confiamento impuesto. En ese marco, la sociedad no se encontraba preparada para adoptar este mecanismo sin un previo periodo de inducción o transición. Por lo que, en algunos casos, fue necesario de teletrabajar sin los medios adecuados otorgados por la empresa, formación y prevención ante riesgos laborales, ahora presentes en casa. De este modo, impactando sobre las condiciones laborales y la calidad en el bienestar del colaborador.

Preguntas: 5, 6, 8, 10, 17, 18, 22, 26.

HE. 5. El teletrabajo genera un impacto positivo sobre la economía familiar.

Para Tapasco y Giraldo (2018), el teletrabajo trae numerosos beneficios para el colaborador, empleador y la sociedad. En el caso del teletrabajador, le otorga capacidad de autogestión, siendo posible que cada persona trabaje a su propio ritmo. Además, mencionan que, produce una disminución en el tráfico de personas, y erradica el carácter de obligatoriedad de acudir al centro de trabajo de forma presencial, suprimiendo la necesidad de incurrir en aquellos gastos que comprenden dichas actividades.

Preguntas: 17, 18, 19.

- **Pruebas de hipótesis de dependencia de las variables**

La hipótesis general que se desarrolla en la presente investigación refiere que la implementación del teletrabajo como principal modalidad para el desempeño de actividades laborales de manera inadecuada, perjudica el bienestar psicológico y físico

del colaborador. En este marco, se establecieron cuatro hipótesis específicas que serán probadas a continuación a través del examen de la asociación de variables.

Hipótesis específica 1: El complicado balance entre la vida personal y las responsabilidades del trabajo, la difícil desconexión mental y extensas jornadas, limitan el desarrollo de los niveles de bienestar del colaborador.

Hp: El nivel de estrés no está asociado al balance entre la vida familiar y laboral.

Ho: El nivel de estrés está asociado al balance entre la vida familiar y laboral.

Nivel de significancia=0.05

Tabla 5:
Prueba de Independencia de variables del nivel de estrés y grado de impacto sobre el balance entre la vida familiar y laboral, 2023

Impacto del Balance Familiar-Laboral en el Bienestar						
		Nivel de Estrés			Total	
		Incrementa	Disminuye	No precisa		
Balance	Total Desacuerdo	23	11	5	39	
		59%	28%	13%	1	
	Desacuerdo	67	19	5	91	
		74%	21%	5%	1	
	Neutral	52	25	12	89	
		58%	28%	13%	1	
	De Acuerdo	26	12	11	49	
		53%	24%	22%	1	
	Total Acuerdo	9	7	4	20	
		45%	35%	20%	1	
	Total		177	74	37	288
	Prueba de Independencia: Chi-cuadrado=13.796, p=0.087					
V de Cramer=0.155, p=0.087						

Decisión: Rechazar Hp

Conclusiones: En la tabla se observa que, entre los encuestados quienes afirmaron que no lograban desconectarse terminada su jornada, el 73.6% considera que su nivel de estrés incrementó. El estadístico Chi-cuadrado obtenido es de 13.796 con un valor $p=0.087$, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula; por lo que, se puede afirmar que el nivel de estrés de los colaboradores está asociado al balance laboral-familiar al 95% de confianza.

Tabla 6:
Prueba de Independencia de variables del nivel de agotamiento y grado de impacto sobre el balance entre la vida familiar y laboral, 2023

Impacto del Balance Familiar-Laboral en el Bienestar				
		Nivel de Agotamiento		Total
		Incrementa	Disminuye	
Balance	Total Desacuerdo	26	13	39
		67%	33%	1
	Desacuerdo	44	47	91
		48%	52%	1
	Neutral	34	55	89
		38%	62%	1
	De Acuerdo	24	25	49
		49%	51%	1
	Total Acuerdo	11	9	20
		55%	45%	1
Total		139	149	288
Prueba de Independencia: Chi-cuadrado=9.272, $p=0.055$				
V de Cramer=0.179, $p=0.055$				

Decisión: Rechazar H_0

Conclusiones: En la tabla se identifica que, el 67% de quienes expresan que definitivamente no lograron el adecuado balance entre los asuntos laborales y personales, consideran que sus niveles de ansiedad aumentaron. El estadístico Chi-cuadrado es de 9.272 con un valor $p=0.055$, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula; por lo que, se puede afirmar que el nivel de agotamiento de los colaboradores está asociado al balance laboral-familiar al 95% de confianza.

Hipótesis específica 2: El incremento sobre los niveles de estrés, agotamiento y ansiedad en el colaborador influyen de manera adversa sobre su funcionamiento y capacidad habitual para la realización de actividades laborales.

Hp: El nivel de estrés no está asociado a la productividad del colaborador.

Ho: El nivel de estrés está asociado a la productividad del colaborador.

Nivel de significancia=0.05

Tabla 7:
Prueba de Independencia de variables del nivel de estrés y la productividad, 2023

Impacto del Balance Familiar-Laboral en el Bienestar						
		Nivel de Estrés			Total	
		Incrementa	Disminuye	No precisa		
Impacto en Productividad	Total	2	5	4	11	
	Desacuerdo	18%	45%	36%	1	
	Desacuerdo		9	7	6	22
			41%	32%	27%	1
	Neutral		67	31	11	109
			61%	28%	10%	1
	De Acuerdo		62	19	13	94
			66%	20%	14%	1
	Total Acuerdo		37	12	3	52
			71%	23%	6%	1
	Total		177	74	37	288
	Prueba de Independencia: Chi-cuadrado=20.560, p=0.008					
V de Cramer=0.267, p=0.008						

Decisión: Rechazar Hp

Conclusiones: Al 95% de confianza, se puede afirmar que el nivel de estrés de los colaboradores impacta sobre la productividad. En consecuencia, de la obtención de un estadístico Chi-cuadrado de 20.560 y un valor p=0.008, rechazándose la hipótesis nula. El 71% de quienes afirman definitivamente haber percibido una desmejora en su productividad, identifican un incremento en sus niveles de estrés.

Hipótesis específica 3: El progreso de la regulación del teletrabajo en nuestro país, genera mejoras en su gestión y crea condiciones laborales propicias para el colaborador.

Hp: El nivel de agotamiento no está relacionado a la desconexión laboral

Ho: El nivel de agotamiento está relacionado a la desconexión laboral

Nivel de significancia=0.05

Tabla 8:
Prueba de Independencia de variables de la desconexión laboral y el agotamiento, 2023

Impacto de la Desconexión Laboral en el Agotamiento Mental					
		Nivel de Agotamiento			Total
		Incrementa	Disminuye	No precisa	
Desconexión	Total Desacuerdo	22	13	4	39
		56%	33%	10%	1
	Desacuerdo	68	17	6	91
		75%	19%	7%	1
	Neutral	55	24	10	89
		62%	27%	11%	1
	De Acuerdo	16	25	8	49
		33%	51%	16%	1
	Total Acuerdo	8	9	3	20
		40%	45%	15%	1
Total		108	149	31	288
Prueba de Independencia: Chi-cuadrado=14.848, p=0.062					
V de Cramer=0.161, p=0.062					

Decisión: Rechazar Hp

Conclusiones: Al 95% de confianza, se puede afirmar que el nivel de agotamiento de los colaboradores está asociado a la desconexión laboral. Se concluye esto en efecto de la obtención de un estadístico Chi-cuadrado de 14.848 y un valor $p=0.062$, rechazándose la hipótesis nula. El 57% de quienes definitivamente no lograron la desconexión laboral, afirman percibir un incremento en su nivel de agotamiento

mental. Al mismo tiempo, el 75% de quienes manifestaron no encontrarse de acuerdo con el alcance de la adecuada desconexión, afirman haber sentido mayor agotamiento mental en su desempeño.

Hipótesis específica 4: El teletrabajo genera un impacto positivo sobre la economía familiar.

Hp: La continuidad del teletrabajo no se asocia a los ahorros percibidos sobre la economía familiar.

Ho: La continuidad del teletrabajo se asocia a los ahorros percibidos sobre la economía familiar.

Nivel de significancia= 0.05

Tabla 9:
Prueba de Independencia de variables de la desconexión laboral y el agotamiento, 2023

Impacto de la Capacitación en la Continuidad del Teletrabajo					
		Continuidad		Total	
		Si	No		
Capacitación	Total Desacuerdo	14	4	18	
		78%	22%	1	
	Desacuerdo	46	16	62	
		74%	26%	1	
	Neutral	99	18	117	
		85%	15%	1	
	De Acuerdo	44	16	60	
		73%	27%	1	
	Total Acuerdo	24	7	31	
		77%	23%	1	
	Total		227	61	288
	Prueba de Independencia: Chi-cuadrado=4.279, p=0.037				
V de Cramer=0.122, p=0.037					

Decisión: Rechazar Hp

Conclusiones: El 77% de quienes expresan definitivamente estar satisfechos con el proceso de capacitación implementado por su empleador en materia de teletrabajo

y tecnologías de la información, se muestran de acuerdo con la continuidad del teletrabajo como modalidad para la prestación de servicios. El estadístico Chi-cuadrado obtenido es de 4.279 con un valor $p=0.037$, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula; por lo que, se puede afirmar que la adecuada capacitación hacia los colaboradores se relaciona al deseo de continuar teletrabajando al 95% de confianza.

Tabla 10:
Beneficios mayores valorados por los colaboradores, 2023

Valoración de Atributos						
Atributos	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Productividad	288	1	5	3.50	1.178	1.387
Flexibilidad	288	1	5	4.09	1.034	1.069
Reducción de Gastos	288	1	5	4.01	1.016	1.031
Inclusión	288	1	5	2.93	1.245	1.549
Balance	288	1	5	3.57	1.208	1.458
N válido (por lista)	288					

Conclusiones: Ante la pregunta de cuáles son los beneficios del teletrabajo mayor valorados por los encuestados. La mayoría de estos responde considerar la flexibilidad de horarios y la reducción de gastos o ahorros en la economía familiar como las principales y más significativas ventajas percibidas tras la adopción del teletrabajo. Estos datos con un 95% de nivel de confianza.

- **Resultados de Guía de Entrevista**

Como parte de la presente investigación, se realizaron entrevistas a especialistas del área de Gestión Humana quienes cuentan con experiencia en el sector agroexportador en empresas de la ciudad de Lima Metropolitana. Asimismo, se buscó la opinión de especialistas en la regulación del teletrabajo en el país y expertos en psicología organizacional.

En este contexto, se analizarán las respuestas obtenidas por el Sr. Juan Carlos Shimabukuro, Gerente de Recursos Humanos en la empresa Gandules; la Sra. Lorena Guerra, Gerente de Recursos Humanos en la empresa Complejo Agroindustrial Beta; Sonia Quiñonez, Abogada en Derecho Laboral y Seguridad Social; Manuel Camacho, Especialista en Gestión Humana; Lucero del Rocio Espinoza, Psicóloga Organizacional; y Tino Vargas, Consultor Sr. En Legislación Laboral y especialista en Cambios Laborales.

Para el Sr. Juan Carlos, el teletrabajo ha permitido incentivar a los colaboradores, así como ha traído consigo mejoras en la planificación y reducciones de costos. Estos últimos mayormente relacionados a costos fijos asociados al uso de las instalaciones y oficinas. No obstante, hace hincapié en el requerimiento de mantener gran parte del personal de forma presencial por la naturaleza del rubro agroexportador. Por lo que, si bien se han identificado ahorros o reducción en los costos, también se han incrementado algunos gastos respecto a los protocolos que son obligatorios para el desempeño de los operarios y el funcionamiento de la empresa.

Según nos comenta, el Sr. Tino Vargas, también se le atribuyen al teletrabajo otros beneficios como la preservación de la salud en los colaboradores y la mitigación de los contagios relacionados a la covid-19. El teletrabajo nos permitió cuidar de nosotros y de nuestra familia, así como, mantener la vigencia de nuestros vínculos laborales y continuar desarrollando nuestras actividades.

De este modo, Juan Carlos y Tino manifiestan que, únicamente es el personal de back office o también denominado administrativo, es quien se encuentra desarrollando sus labores mediante el teletrabajo. Juan Carlos agrega que, el proceso de adaptación a esta nueva modalidad fue complicada para algunos colaboradores, en especial por la

necesidad del uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicaciones. Según expresa, se identificaron algunos inconvenientes ya que una parte de los colaboradores presentó dificultad para familiarizarse al uso intensivo de las tecnologías y esto, principalmente, por la edad.

De este mismo modo, con la implementación del teletrabajo se han presentado casos de incremento en la fatiga de los colaboradores, trastornos musculares y otros problemas relacionados al cambio en las rutinas. Por otra parte, según manifiesta, la empresa no ha realizado evaluaciones a fin de conocer los niveles de satisfacción laboral o medir la salud mental de sus colaboradores. Tampoco, se presentan programas para la desconexión laboral.

Para la Sra. Lorena Guerra, el teletrabajo es aplicable para las áreas de back office, sin embargo, no es factible para el área operativa o de planta. En este sentido, los colaboradores teletrabajan a partir de un modelo mixto. Es decir, trabajan desde casa, pero poseen días en los que acuden presencialmente a la empresa.

Sostiene que, una de las principales ventajas que muchos de los colaboradores resaltan el hecho del ahorro que permite en la economía familiar y tiempo, al no tener que pasar horas en el tráfico. Empero, para la empresa no ha significado una reducción de costos pues se han tenido que implementar protocolos para el personal de planta.

En sentido de las jornadas de trabajo, Lorena reconoce que, para muchos colaboradores el teletrabajo ha significado una extensión de sus horarios, pero esto es producto de las demandas que se presentan en casa. Por ejemplo, muchos de los colaboradores quienes tienen niños pequeños, toman parte de su tiempo para acompañarlos a las clases virtuales, dejando para después los requerimientos del trabajo.

Tino coincide con lo expresado anteriormente, comenta que, en ocasiones se evidencian incrementos o variaciones en los horarios y jornadas de trabajo que podrían ser el reflejo de la atención a eventos personales. No obstante, también reconoce hay gran porcentaje que ha logrado manejar esto con total asertividad.

Para la Sra. Sonia Quiñonez, la mayoría de las organizaciones ha optado por una modalidad de teletrabajo mixta en la que también se requiere de la presencialidad ocasionalmente. Esto a fin de no perder los espacios para relacionarse entre los equipos. El Sr. Manuel Camacho opina que, el teletrabajo es difícilmente aplicable de forma 100% remota en el sector agro por la propia naturaleza del trabajo. Expresa que, es importante una adecuada supervisión. Empero, no considera que esta deba de presentarse a través de reportes diarios y reuniones invasivas.

Manuel considera que, ocasionalmente, el teletrabajo y sus formas de supervisión podrían llegar a entrometerse en el espacio personal de los colaboradores si no se manejan de forma correcta. En circunstancias, podemos vernos expuestos a mensajes, llamadas y/o reuniones en horarios fuera de jornada por la creencia errónea de que, por estar en casa, nos encontramos 100% a disposición sin importar horarios. Para Tino, el teletrabajo suele exigirnos un estado de polivalencia, es decir, nos expone a diferentes requerimientos en tiempo real, lo que podría incrementar nuestros niveles de estrés.

Sonia comenta que, la supervisión debe ser por resultados y cumplimiento de objetivos para una adecuada aplicación del teletrabajo. La retroalimentación debe ser a través de plataformas digitales, así como presenciales.

Acerca de los impactos desfavorables, Lorena coincide con Juan Carlos, expresando la existencia de casos de colaboradores quienes han percibido inconvenientes con su bienestar físico y/o mental, en efecto del trabajo en condiciones inadecuadas como el nivel de luz o posturas incorrectas, lo que ha repercutido generando dolores musculares o de cabeza, agotamiento y otros.

La Sra. Lucero del Rocío Espinoza percibe que, el teletrabajo resulta un excelente mecanismo para algunas áreas, pero, sostiene que para otras podría ser muy complejo de adoptar e incluso podría llegar a ser contradictorio. Por lo que, recomienda prestar atención a los indicadores de clima y satisfacción para tomar esta información como input y generar mejoras en la adopción del teletrabajo. considera imprescindible la capacitación tanto a jefaturas como colaboradores para entender y comprender la necesidad y beneficios de teletrabajar.

5.1.2 Hallazgos Establecidos

HE.1. El complicado balance entre la vida personal y las responsabilidades del trabajo, la difícil desconexión mental y extensas jornadas, limitan el desarrollo de los niveles de bienestar del colaborador.

Hallazgo 1. Se comprueba la hipótesis específica 1 en efecto de que la mayoría de los encuestados quienes afirmaron presentar problemas para establecer un balance entre el ámbito personal y laboral, expresan incrementos en sus tasas de ansiedad.

Hallazgo 2. se comprueba la hipótesis 1 tras identificar que el mayor porcentaje de los encuestados quienes sostienen poseer problemas para obtener un balance familiar-laboral, perciben niveles más altos de estrés.

HE.2. El incremento sobre los niveles de estrés, agotamiento y ansiedad en el colaborador influyen de manera adversa sobre su funcionamiento y capacidad habitual para la realización de actividades laborales.

Hallazgo 1. Se comprueba la hipótesis específica 2 con el análisis que arroja que la mayoría de los colaboradores quienes sostienen haber notado dificultades para el desarrollo de su trabajo y desmejoras en su productividad, presentan aumentos en sus niveles de estrés.

HE.3. El progreso de la regulación del teletrabajo en nuestro país, genera mejoras en su gestión y crea condiciones laborales propicias para el colaborador.

Hallazgo 1. se comprueba la hipótesis específica 3 al identificar que el mayor porcentaje de los encuestados quienes definitivamente no lograron la desconexión laboral tras culminada su jornada, han concebido incrementos significativos en su nivel de agotamiento mental.

HE.4. El teletrabajo genera un impacto positivo sobre la economía familiar.

Hallazgo 1. Se comprueba la hipótesis específica 4 al determinar que más de la mitad de los colaboradores encuestados quienes esperan continuar teletrabajando, han percibido ahorros en la economía familiar, principalmente relacionados estos al gasto por transporte.

Hallazgo 2. Se comprueba la hipótesis específica 4 al exponer que la mayoría de los colaboradores encuestados sostiene que el principal beneficio percibido tras la implementación del teletrabajo es la reducción de gastos, en otras palabras, ahorros en la economía familiar.

5.2 Discusión

En primer lugar, los resultados expuestos en el presente estudio tienen un 95% de confianza. Fueron desarrollados en un trabajo de campo para lograr alcanzar la muestra definida con anterioridad de 286 personas, quienes como principal filtro debían ser colaboradores de empresas privadas del sector agroexportador de Lima Metropolitana de entre los 18 y 55 años. Cabe destacar, que las personas encuestadas se encontraban teletrabajando o lo habían realizado con anterioridad. Por otra parte, la entrevista fue dirigida a Líderes del área de Gestión de Talento del sector, Especialistas en Regulación Laboral y Bienestar psicológico/físico. Cabe precisar que las preguntas que conformaron el cuestionario fueron diseñadas en base a las hipótesis definidas. Adicionalmente, hay que destacar que los instrumentos fueron previamente validados por 2 expertos en el área.

Respecto a las limitaciones identificadas en el desenvolvimiento de la investigación, una de las más significativas fue la pandemia generada por la rápida propagación de la Covid-19 en nuestro país y el mundo. La totalidad del estudio se realizó de forma remota, las entrevistas y encuestas fueron a través de herramientas digitales, dificultándose el alcance de la investigación y los tiempos establecidos. Asimismo, otro inconveniente que se presentó fue la escasa información acerca de las variables y su relación. Esto ocurrió de forma similar con la data acerca del sector ya que, es poco explorado por la complejidad que representa.

A partir de los hallazgos encontrados gracias al cuestionario aplicado a los 286 colaboradores de empresas del sector agroexportador de Lima Metropolitana encuestados y las entrevistas realizadas a los profesionales, apoyados en los análisis estadísticos y principales resultados se acepta la hipótesis general: La implementación del teletrabajo como principal modalidad para el desempeño de actividades laborales de manera inadecuada, perjudica el bienestar psicológico y físico del colaborador. Es sencillo de

comprender que, las consecuencias que trae consigo una inadecuada implementación del teletrabajo, si influyen de manera significativa sobre el bienestar del colaborador. De este modo, se evidencian casos de deterioro del bienestar en los teletrabajadores como reacción ante los efectos de malas prácticas del teletrabajo.

Acercas de las hipótesis específicas, los resultados hallados son los esperados y similares a los obtenidos recientemente por muchos investigadores, quienes se han interesado por el estudio del impacto y relación entre el teletrabajo y bienestar de los colaboradores.

Los resultados expuestos en la presente investigación son extensibles a las diferentes empresas del sector agroexportador, así como otros sectores económicos pues con la llegada de la pandemia originada por la covid-19, la mayoría de las empresas del país se vieron en la necesidad de teletrabajar, convirtiéndose a la fecha en parte de una nueva normalidad en la que hacemos frente a un nuevo modelo de trabajo que mezcla la presencialidad con el remoto.

Según un reciente informe realizado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2023), publicado en el primer trimestre del presente año, el sector formal privado registró un aproximado de 12 mil empresas que declararon al menos un colaborador mediante teletrabajo hasta el cierre del 2022. Cabe mencionar que, en el año 2019 solo mil empresas (0.3% del total) habían registrado como mínimo un teletrabajador; esta cifra incrementó en el 2020 a inicios de la pandemia con más de 6 mil empresas aproximadamente (2.4% del total). Si bien percibimos una tendencia positiva en torno al número de empresas que se animan a adoptar el teletrabajo, es importante precisar que la implementación de esta modalidad se ha dado de forma pausada y son muchas las empresas que hoy han optado por el regreso a la presencialidad, dejando en el pasado al teletrabajo.

En este contexto, se debe reconocer que lo que experimentamos en la actualidad continúa siendo un teletrabajo emergente en el que ninguna de las partes, empleador y/o teletrabajador, se encontró preparada. Así pues, su implementación fue compleja en muchos casos, teniendo opiniones o percepciones diferentes. Para algunas empresas, surgieron nuevas necesidades en consecuencia del uso de la tecnología como principal medio de trabajo, entre ellas: la protección de data y ciberseguridad, impacto sobre el *engagement* laboral en efecto de la sensación de distanciamiento del equipo, dificultades para aplicar programas de capacitación y otros. Mientras que, para algunas otras, muchos de estos aspectos se encontraban previstos y formaban parte del día a día.

Para los teletrabajadores, la historia no fue diferente. Fue un significativo porcentaje el que logró adaptarse rápidamente al teletrabajo y uso intensivo de las nuevas tecnologías, percibiendo los grandes beneficios como la conciliación del equilibrio personal-laboral, mayor productividad, reducción de costos y otros. En tanto que, existía otro gran porcentaje a quien le estaba costando más asimilar el teletrabajo y adaptarse a la realidad que enfrentábamos. Para ilustrar, este resultaba el caso de muchas familias monoparentales en las que se hacía más complejo el desenvolvimiento de la vida familiar y laboral al no tener con quien compartir las responsabilidades propias de casa.

En este marco, resulta imprescindible encontrar el balance y establecer una modalidad de trabajo flexible. Así como seguir trabajando en las mejoras en la regulación que continúen promoviendo e incentivando mejores prácticas y condiciones para teletrabajar. Como empleador/colaborador, es importante valorar experiencias como estas y aplaudir los progresos en nuestra reglamentación. Hoy, con la más reciente ley N° 31572 vigente desde febrero del presente año (2023), podemos afirmar que cada vez nos encontramos más cerca de un marco normativo más claro y favorecedor para las partes.

CONCLUSIONES

1. Tras el análisis de los resultados, se concluye que la inadecuada implementación del teletrabajo impacta de forma negativa en el bienestar mental del colaborador, evidenciándose a través de tasas más altas de estrés, agotamiento y ansiedad. Uno de los causantes de dicha afirmación resulta ser la dificultad para adaptarse al uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicaciones. Menos del 70% de los encuestados comentan encontrarse ante una posición neutral, desacuerdo o en total desacuerdo frente a la afirmación de haber recibido las capacitaciones adecuadas en materia de teletrabajo. Así como, el 36% de los colaboradores comentan no haber logrado adaptarse con facilidad al teletrabajo.
2. El incremento en los niveles de estrés y agotamiento repercuten de manera significativa sobre la productividad, influyendo de forma adversa sobre el funcionamiento de la persona y distrayendo el foco de los objetivos. Cerca del 40% de los encuestados reconocen haber presentado dificultades al desempeñar sus labores por requerimientos familiares.
3. El teletrabajo puede contribuir con la modificación de las jornadas laborables, efectuándose una extensión de estas y un incremento en las horas dedicadas por el teletrabajador a cumplir requerimientos del trabajo. El 78% de nuestra muestra encuestada refiere haber percibido incrementos en la duración de su jornada, mientras el 71% afirma cumplir con los horarios establecidos de inicio de jornada. Esto sumado a la dificultad para establecer desconexión mental de las actividades o demandas laborales, repercuten sobre el bienestar psicológico del colaborador mediante el aumento de las tasas de agotamiento mental.

4. El beneficio mayor asociado al teletrabajo es el ahorro en la economía familiar. Los teletrabajadores distinguen la reducción en costos por transporte como una de las principales ventajas en comparación del trabajo presencial y habitual. 110 colaboradores de los 288 encuestados, manifiestan haber identificado una significativa reducción de sus egresos. El 90% de ellos comentan que esta disminución se le atribuye al transporte. Gracias al trabajo desde casa, se elimina la obligatoriedad de movilizarse hasta el establecimiento de trabajo.
5. Establecer un balance entre la vida personal y laboral a partir del teletrabajo resulta ser una de las tareas más complicadas. Por el contrario, para quienes no logran apartar ambas dimensiones, significa incrementos en los niveles de estrés y agotamiento. Alrededor del 50% del total de los encuestados mencionan haber tenido que dejar de lado actividades parte de su vida personal-familiar por requerimientos laborales en horarios de desconexión.
6. La carencia de información y data para el estudio del sector agroexportador representa un condicionamiento para el desarrollo de futuras investigaciones sobre este mismo sector. En adición, la reglamentación en materia de teletrabajo en nuestro país representa una gran limitación. A la fecha, con la Ley N°31572, la cual cobró vigencia desde febrero de 2023 y deroga la Ley N° 30036, se evidencia un progreso a través de la definición en las principales características del teletrabajo respecto a su aplicación, condiciones, alcance y vigencia. Adicionalmente, es alarmante mencionar que el 52% del total de encuestados, no reconoce sus derechos como teletrabajador y desconoce las diferencias contractuales de esta modalidad de trabajo.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda trabajar en programas de capacitación en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, que acompañen y apoyen el proceso de adaptación de los colaboradores al teletrabajo. Esto podría implementarse tanto para empresas que se encuentran teletrabajando actualmente como para aquellas que desean incorporar esta modalidad.
2. Resulta oportuno realizar encuestas a los colaboradores a fin de conocer el estado de su bienestar físico y psicológico. Determinar las tasas de estrés, agotamiento, ansiedad y otros indicadores, con el objetivo de proponer un sistema oportuno y/o programas que trabajen en mejorar el nivel de calidad laboral para el trabajador.
3. Tras la publicación de la Ley N° 31572, publicada en septiembre del pasado año, se regula el derecho a la desconexión laboral durante el tiempo no comprendido como parte de la jornada. En este sentido, resulta imprescindible incentivar y promover el cumplimiento de este, con la finalidad de que sea posible para los teletrabajadores el realmente dejar de atender demandas laborales después de culminada la jornada. En otras palabras, el colaborador no se encontraría obligado a recibir/responder ante llamadas o correos electrónicos después de terminado el horario de trabajo, con el fin de contribuir con el balance entre el ámbito familiar y laboral de la persona, delimitando su espacio y tiempo personal del otorgado al trabajo.
4. Incluir la flexibilidad laboral como parte de los incentivos no económicos otorgados por la empresa. Así pues, organizar el trabajo de modo que sea posible para el colaborador establecer el ritmo de su trabajo. Se podría trabajar y medir a

los empleados por objetivos. Cabe destacar que, con la nueva regulación N° 31571, se enfatiza la duración de jornada no mayor a las 48 horas semanales, promoviendo la flexibilidad mediante el respeto de los tiempos máximos.

5. Fomentar e incentivar la investigación en el sector agroexportador, a través de la difusión de noticias o información que despierte el interés en el lector por el conocimiento y estudio del sector.
6. Pese a que, los resultados expuestos en el desarrollo de esta investigación se podrían tomar como aplicables a los diversos sectores, resulta importante promover y desarrollar más investigaciones en la materia. Así como, realizar estudios focales que permitan de forma cualitativa conocer el impacto del teletrabajo en el bienestar del colaborador, permitiendo extraer ideas y opiniones significativas que apoyen las mejoras en la implementación de este.

REFERENCIAS

- ADEX. (2022). *REPORTE DE EMPRESAS EXPORTADORAS*. Lima: Centro de Investigación de Economía y Negocios Globales.
- Aguilar Ruiz, N. &, & Arroyo Milart, S. (2021). *Relación del teletrabajo y el equilibrio vida trabajo en los colaboradores millennials de empresas de consumo masivo en Lima, 2021*. Repositorio Académico UPC.
- Andina: Agencia Peruana de Noticias. (05 de Noviembre de 2020). *Desconexión digital: Buena fe será clave para mantener la relación laboral*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-desconexion-digital-buena-fe-sera-clave-para-mantener-relacion-laboral-820273.aspx>
- Andina: Agencia Peruana de Noticias. (28 de Mayo de 2020). *PCM: agroexportación se mantiene sólida aún pese a crisis por coronavirus*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-pcm-agroexportacion-se-mantiene-solida-aun-pese-a-crisis-coronavirus-799267.aspx>
- Arévalo Pineda, J. A. (2017). *Análisis de riesgos asociado a la implementación de una política "Bring your own device" en la empresa Innova en Ocaña*. [Tesis de licenciatura, Universidad Francisco de Paula Santander]. Repositorio institucional de Universidad Francisco de Paula Santander. Obtenido de <http://repositorio.ufpso.edu.co/handle/123456789/1073>
- Asociación de Gremios Productores Agrarios del Perú. (28 de Mayo de 2020). *Agroexportación del Perú es el único sector que sigue creciendo en lo que va del 2020*. Obtenido de [https://agapperu.org/agroexportacion-del-peru-es-el-unico-sector-que-sigue-creciendo-en-lo-que-va-del-2020/#:~:text=La%20Asociaci%C3%B3n%20de%20Gremios%20Productores,F%26H\)%20frescas%2C%20cuya%20cifra%20total](https://agapperu.org/agroexportacion-del-peru-es-el-unico-sector-que-sigue-creciendo-en-lo-que-va-del-2020/#:~:text=La%20Asociaci%C3%B3n%20de%20Gremios%20Productores,F%26H)%20frescas%2C%20cuya%20cifra%20total)
- Azabache Torres, P. J. (2018). *Condiciones mínimas de seguridad y salud en el teletrabajo*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional de Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13706>

- Bedoya Gómez, A., Posada Isaza, D., Quintero Gutiérrez, C., & Zea Quintero, J. D. (2016). Factores influyentes en el bienestar de los individuos en un contexto laboral. *Psyconex*, 8(12). Obtenido de file:///C:/Users/U1205224/OneDrive%20-%20MMC/Desktop/326978-Texto%20del%20art_culo-122077-2-10-20210415.pdf
- Belzunegui Eraso, A., & Erro Garcés, A. (2020). Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. *Sustainability*, 12(3662). Obtenido de <https://doi.org/10.3390/su12093662>
- Belzunegui-Eraso, A., & Erro-Garcés, A. (2020). *Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis*. MDPI.
- Benjumea-Areas, M., & Villa-Enciso, E. &.-A. (2022). *Benefits and impacts of telework in human talent results from a literature review*.
- BID. (2 de Junio de 2022). *InterAmerican Development Bank*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/teletrabajo-que-es-y-como-esta-cambiando-el-mundo-laboral/>
- Bishop, K. (02 de Julio de 2020). *Teletrabajo y coronavirus: lo que el mundo puede aprender de los Países Bajos sobre el trabajo desde casa*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/vert-fut-53239051#:~:text=Pa%C3%ADses%20Bajos%20es%2C%20pues%2C%20el,e n%20%C3%81msterdam%2C%20a%20la%20BBC>.
- Breton, T. (1994). *Le télétravail en France: Situation actuelle, perspectives de développement et aspects juridiques*. La Documentation française .
- Calderón Hernández, G., Murillo Galvis, S. M., & Torres Narváez, K. Y. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, 16(25), 109-137. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- Capital Humano. (17 de Abril de 2020). *¿Cómo definir horarios en el teletrabajo? Experta analiza problema que afecta a muchos trabajadores*. Obtenido de <https://capitalhumano.emol.com/13219/horarios-teletrabajo-experta-trabajadores/>
- Castañeda Herrera, Y., Betancourt, J., Salazar Jiménez, N. L., & Mora Martínez, A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Psyconex*, 9(14).

- Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547/20785360>
- Catro, R. (2017). *Camara de Comercio de Lima*.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (2a ed.). Mc Graw Hill. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Chiroque Suárez, C. M., & Piscocya Manríquez, M. L. (2013). *Satisfacción Laboral y Productividad Laboral: Una Revisión de Literatura*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional de Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13611>
- Correa Prieto, F. (2015). *El teletrabajo: una nueva forma de organización del trabajo*. [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]. Repositorio institucional de Universidad de Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2177/DER_016.pdf%3Bsequence=1
- Culqui Fernandez, A., & González Torres, A. (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. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/18823>
- Culqui, A., & Gonzales, A. (2016). El Teletrabajo:Una Innovadora Forma de Organización del Trabajo, una Herramienta de Inclusión Laboral y suRegulación Jurídica en el Perú. *Derecho & Sociedad*, 95.
- Davidescu, A. A., Apostu, S. A., Paul, A., & Casuneanu, I. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees—Implications for Sustainable Human Resource Management. *Sustainability*, 12(15). Obtenido de <https://doi.org/10.3390/su12156086>
- Decreto Supremo N° 003-97-TR*. (21 de marzo de 1997). Obtenido de http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56

C0A05257E2200538D4C/\$FILE/1_DECRETO_SUPREMO_003_27_03_1997.pdf

Díaz confirma que la empresa asumirá gastos del teletrabajo. (21 de junio de 2020). *Expansión*. Obtenido de <https://www.expansion.com/economia/politica/2020/06/21/5eef27abe5fdea7a3f8b45d6.html>

Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512>

Easton, S. A., & Van Laar, D. L. (2012). *User Manual for the Work-Related Quality of life (WRQoL) Scale: A Measure of Quality of Working Life* (1a ed.). University of Portsmouth. Obtenido de <https://www.qowl.co.uk/researchers/WRQoL%20ebook%20User%20manual%200>

El 80% de ejecutivos peruanos prefiere trabajar en una oficina que desde casa. (01 de setiembre de 2020). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/el-80-de-ejecutivos-peruanos-prefiere-trabajar-en-una-oficina-que-desde-casa-oficinas-oficinas-boutique-barranco-teletrabajo-grupo-octagon-noticia/?ref=gesr>

El 89% de empresas peruanas planea continuar con el teletrabajo, pese a fin de la cuarentena. (8 de julio de 2020). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-89-de-empresas-peruanas-planea-continuar-con-el-teletrabajo-pese-a-fin-de-la-cuarentena-nndc-noticia/>

El Peruano. (26 de Febrero de 2023). Reglamento de la Ley N°31572. *El Peruano*.

El Peruano. (26 de Febrero de 2023). Reglamento de la Ley N°31572. *El Peruano*.

Fernández, A., García-Viniegras, C., & Lorenzo, A. (2014). Consideraciones acerca del bienestar psicológico. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 1108.

Fisicaro, P. (12 de Junio de 2020). *Para el 58% de los argentinos, el teletrabajo no respeta el horario laboral*. Obtenido de <https://www.cronista.com/apertura-negocio/empresas/Para-el-58-de-los-argentinos-el-teletrabajo-no-respeta-el-horario-laboral-20200612-0002.html>

- Flores, L. (10 de Abril de 2021). Nexa Resources: “Hemos eliminado todas las oficinas privadas y lugares fijos”. *SEMANAeconómica*.
- Gala Duran, C. (2001). Teletrabajo y sistema de Seguridad Social. *Relaciones laborales: Revista crítica de teoría y práctica*, 1189-1214.
- Garay Arauzo, P. &, & Moreno Laureano, M. D. (Marzo de 2023). Teletrabajo, estrés y su impacto en el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de empresas multinacionales.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1988). *Las organizaciones y su comportamiento, estructura y procesos*. Business Publications.
- Gómez Hernández, C. A. (2009). El estrés laboral: una realidad actual. *Summa Humanitatis*, 3(1). Obtenido de http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa_humanitatis/article/view/2330
- Gonzales Deza, R., López Zumaeta, M., Márquez Lo Pe Man, C., & Núñez Garay, D. (2017). *Oportunidades en la implementación del teletrabajo en áreas organizacionales de empresas de Lima – Perú*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. Repositorio institucional de Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/621866>
- Gonzales Hunt, C. (17 de Marzo de 2020). *Coronavirus en Perú: ¿Cuáles son las diferencias entre el teletrabajo y el trabajo remoto en medio del estado de emergencia?* Obtenido de <https://www.ppulegal.com/covid/coronavirus-en-peru-que-son-las-diferencias-entre-el-teletrabajo-y-el-trabajo-remoto-en-medio-del-estado-de-emergencia/>
- González Quiroz, F. (Noviembre de 2022). IMPACTOS DEL TELETRABAJO EN EL BIENESTAR PSICOLÓGICO DE TRABAJADORES DE EMPRESAS DE SERVICIOS PROFESIONALES.
- Heiden, M., Richardsson, L., Wiitavaara, B., & Boman, E. (2018). Telecommuting in Academia – Associations with Staff’s Health and Well-Being. *Proceedings of the 20th Congress of the International Ergonomics Association*. Obtenido de https://doi.org/10.1007/978-3-319-96065-4_35

- Hernández González, A. I., Ortega Andeane, R. P., & Reidl Martínez, L. M. (2012). Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. *En-claves del pensamiento*, 6(11). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-879X2012000100007
- Hook, A., Court, V., Sovacool, B., & Sorrel, S. (2020). A systematic review of the energy and climate impacts of teleworking. *Environmental Research Letters*, 15(9). Obtenido de <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1748-9326/ab8a84>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Demografía Empresarial*. Obtenido de <https://www.inei.gov.pe/biblioteca-virtual/boletines/demografia-empresarial-8237/1/>
- Instituto Nacional de Estadísticas e Informática. (2020). *Empleo disminuyó 25% en Lima Metropolitana en el trimestre febrero-marzo-abril del 2020*. Obtenido de <http://m.inei.gov.pe/prensa/noticias/empleo-disminuyo-25-en-lima-metropolitana-en-el-trimestre-febrero-marzo-abril-del-2020-12188/>
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1992). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. Editorial Trillas, S.A.
- León Carrasco, J. (12 de Septiembre de 2019). *El 30% del valor alcanzado por las agroexportaciones el 2018 corresponde a mipyme*. Obtenido de <https://agraria.pe/noticias/el-30-del-valor-alcanzado-por-las-agroexportaciones-el-2018--19801>
- Leyva Molina, Y. (2018). *Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - Ayacucho*. [Tesis de grado, Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga]. Repositorio institucional de Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Obtenido de <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/2987>
- López Bacilio, E. A., & Neira D'Angelo, L. A. (2019). *El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Trujillo - Perú, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio institucional de Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/5830>

- Magnavita, N., Tripepi, G., & Chiorri, C. (2021). Telecommuting, Off-Time Work, and Intrusive Leadership in Workers' Well-Being. *MDPI*, 2.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*(32), 37-43.
- Miglioretti, Gragnano, Margheritti, & Picco. (2021). Not All Telework Is Value. *Colegio Oficial de la Psicología de Madrid*, 12.
- Miller, L. H., Dell Smith, A., & Rothstein, L. (1994). *The stress solution*. Pocket Books.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2018). *Teletrabajo Colombia*. Obtenido de <https://www.teletrabajo.gov.co>
- Ministerio de Trabajo. (2017). *Libro Blanco: El ABC del teletrabajo en Colombia*. Obtenido de https://teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo. (2020). *Teletrabajo*. Obtenido de <http://www.teletrabajo.gob.pe/>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2015). *Teletrabajo*. Obtenido de <http://www.teletrabajo.gob.pe/>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). *¿Qué es el teletrabajo?* Obtenido de <http://www.teletrabajo.gob.pe/que-es/>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (26 de marzo de 2020). *Guía para la aplicación del trabajo remoto*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/541100-guia-para-la-aplicacion-del-trabajo-remoto>
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Unión Industrial Argentina. (2011). *Manual de buenas prácticas en teletrabajo* (1a ed.). Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_143.pdf
- Ministerio de Trabajo: gastos por teletrabajo podrán ser compensados al empleado. (5 de junio de 2020). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/ministerio-de-trabajo-gastos-por-teletrabajo-podran-ser-compensados-al-empleado-noticia/?ref=gesr>

- Miró, S. (5 de setiembre de 2016). *Productividad: de la cultura presencialista a la cultura de valores*. Obtenido de <https://www.pimealdia.org/es/cultura-presencialista-cultura-valors/>
- Morante, A. (2019). *Reclutamiento, selección de personal y bienestar del colaborador*. [Tesis de titulación, Universidad de Lima]. Repositorio institucional de Universidad de Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12724/8414>
- MTPE. (2023). *Cerca de 12,000 empresas en Perú declararon al menos un teletrabajador en 2022*. Gestion.
- OIT. (1996). *Convenio sobre el trabajo a domicilio*. OIT.
- Oliver, D. (9 de Abril de 2020). *Cuidar de los niños y trabajar en casa: un reto difícil en periodo de confinamiento*. Obtenido de https://elpais.com/elpais/2020/04/03/mamas_papas/1585897667_417359.html
- Oré, T. (14 de Marzo de 2020). *Las medidas del Gobierno y los efectos del Covid-19 en la Economía*. Obtenido de <http://udep.edu.pe/hoy/2020/las-medidas-del-gobierno-y-los-efectos-del-covid-19-en-la-economia/>
- Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental. (2019). *Manual de Teletrabajo*. Obtenido de https://www.oefa.gob.pe/?wpfb_dl=36140
- Ortega, L. (2022). *TELETRABAJO: UNA OPCIÓN PARA LA MEJORA DE LOS BENEFICIOS DE LAS ORGANIZACIONES Y DE LOS EMPLEADOS*.
- Pinglo Ramirez, M. A. (2016). *Impacto de la implementación de TICs en PYMES locales: un planteamiento con enfoque global*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional de Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6495>
- Pinto, G., & Muñoz, G. (2020). Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis. *UAI*, 1.
- Portal de Investigación PUCP. (12 de Junio de 2017). *Informe PuntoEdu sobre la situación de la investigación y el desarrollo en Perú*. Obtenido de <https://investigacion.pucp.edu.pe/investigacion/informe-puntoedu-la-situacion-la-investigacion-desarrollo-peru/>

- PortalFruticola.com. (02 de Diciembre de 2020). Obtenido de PortalFruticola.com.
- Quiñones, S. A. (2012). La flexibilidad laboral en España y Perú: análisis de ciertos aspectos diferenciadores. *Derecho PUCP*(68). Obtenido de <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201201.011>
- RAE. (2022). *Real Academia Española*.
- Ramos, E. (25 de Febrero de 2019). *¿Cuáles fueron las 10 principales agroexportadoras peruanas de 2018 y a cuánto ascendieron sus ventas?* Obtenido de <https://agraria.pe/noticias/cuales-fueron-las-10-principales-agroexportadora-18480>
- Randstad. (24 de Marzo de 2018). *Trabajo tradicional o flexible, preferencias en contradicción*. Obtenido de https://www.randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/trabajo-tradicional-o-flexible-preferencias-en-contradiccion_387/
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional (13 ed.)*. Pearson Educación.
- Rodríguez Mansilla, D. (1999). *Diagnóstico Organizacional*. Ediciones UC.
- Rodríguez, F., & Fernández, S. (2001). Una nueva forma de trabajar: el teletrabajo . V *Congreso Regional Americano de Derecho del Trabajo y de la seguridad social*, 142.
- Román Hernández, J. (2006). El desencuentro entre la salud mental y la salud de los trabajadores. *Revista Cubana de Salud Pública*, 23(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662006000400017
- Romero Díaz, I. (11 de Septiembre de 2020). Así se ha regulado el teletrabajo en otros países europeos. *El País*. Obtenido de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/09/09/legal/1599676861_307312.html
- Rosales, J. (17 de Septiembre de 2020). Avanza una propuesta más clara para empleadores y trabajadores. *SEMANAeconómica*.
- RPP Noticias. (26 de junio de 2018). *Menos del 22% de las empresas peruanas implementa el teletrabajo, según Mercer*. Obtenido de

[https://rpp.pe/economia/economia/menos-del-22-de-las-empresas-peruanas-
implementa-el-teletrabajo-segun-mercer-noticia-1132082?ref=rpp](https://rpp.pe/economia/economia/menos-del-22-de-las-empresas-peruanas-implementa-el-teletrabajo-segun-mercer-noticia-1132082?ref=rpp)

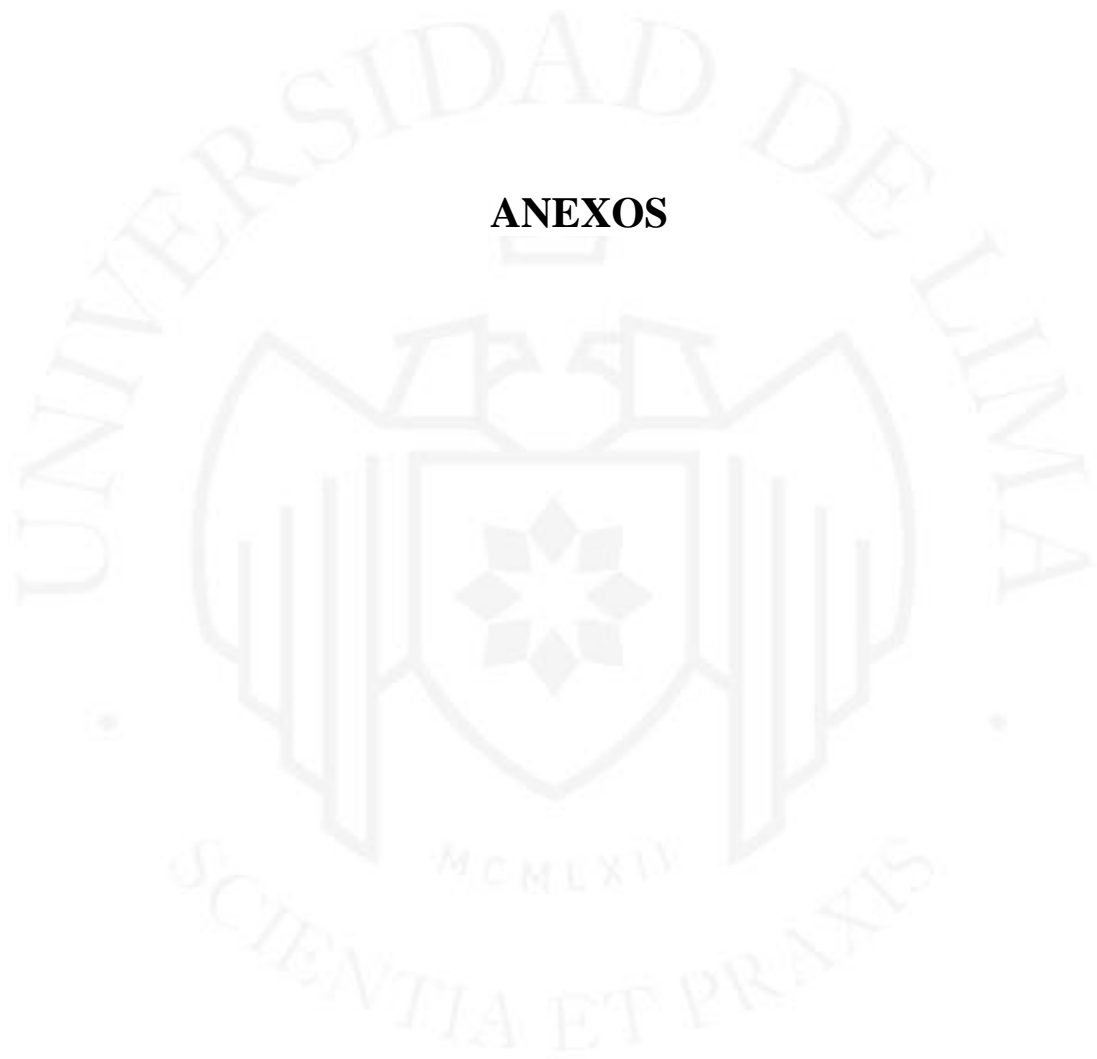
- Ruiz Frutos, C., Ortega Moreno, M., Allande Cussó, R., Domínguez Salas, S., Dias, A., & Gómez Salgado, J. (enero de 2021). Health-related factors of psychological distress during the COVID-19 pandemic among non-health workers in Spain. *Safety Science*, 133. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.104996>
- Ruiz, P. (2021). Covid-19: Teletrabajo en tiempos de pandemia. *Ediciones Complutense*, 12.
- Salanova Soria, M. (2003). Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(3), 225-246. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231318057001>
- Salgado, M. (18 de Marzo de 2007). Balance Vida-Trabajo de las mujeres gerentes que trabajan en empresas privadas del área metropolitana de Caracas. Ebscohot.
- Sánchez Castro, I. (2017). Teletrabajo en Perú: una herramienta de acercamiento a poblaciones vulnerables. *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*. Obtenido de http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/455
- Sánchez-Toledo Ledesma, A. M. (2021). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. *Asoc Esp Espec Med Trab* , 125-261.
- Sandoval Reyes, J., Acosta Prado, J. C., & Sanchís Pedregosa, C. (2019). Relationship Amongst Technology Use, Work Overload, and Psychological Detachment from Work. *Environmental Research and Public Health*, 16(23). Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6926869/#:~:text=According%20to%20results%2C%20technology%20has,on%20psychological%20detachment%20from%20work>.
- Sandoval-Reyes, Acosta-Prado, & Sanchís-Pedregosa. (2019). Relationship Amongst Technology Use, Work Overload, and Psychological Detachment from Work. *MDPI*, 2.
- Sanguineti, W. (2007). El teletrabajo: notas sobre su calificación y régimen jurídico. *Foro Jurídico*(7), 151-156. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/18468>

- Servir: Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2020). *¿Qué es seguridad y salud en el trabajo?* Obtenido de <https://www.servir.gob.pe/sst/que-es-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Silva Tarrillo, W. N., Carrasco Malpartida, J. R., & Vega Rubio, J. G. (2018). *El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. Casos: BCP Y BBVA*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional de Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/12319>
- Tapasco, O., & Giraldo, J. (2018). Teletrabajo: aspectos críticos para su implementación desde la perspectiva de los directivos. *The 16th LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education, and Technology: "Innovation in Education and Inclusion"*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/327568407_Teletrabajo_aspectos_criticos_para_su_implementacion_desde_la_perspectiva_de_los_directivos
- Thiabult, J., Briz, J. L., Fandos, J. L., & Alvarez, J. M. (1998). El teletrabajo. *Acciones e investigaciones sociales*(8), 201-234.
- Valenzuela. (3 de Abril de 2020). *Punto Seguido*. Obtenido de <https://puntoseguido.upc.edu.pe/teletrabajo-en-el-peru-se-ajusta-a-la-realidad-nacional/>
- Vecerova Procházková, A., & Honzák, R. (2008). Stres, eustres a distres. *Interni Medicina Pro Praxi*, 10(4). Obtenido de <http://www.internimedicina.cz/pdfs/int/2008/04/09.pdf>
- Vega, É. (13 de Noviembre de 2020). Trabajo híbrido: ¿qué cambios legislativos se necesitan para su implementación definitiva? *El Comercio*.
- Villar, P. (02 de Diciembre de 2020). Sunafil: "Algunas malas agroexportadoras toman a trabajadores [de services] y no los incorporan a planilla". *El Comercio*.
- Vrchota, J., Frantíková, Z., & Vlcková, M. (2019). Why Some SME's in the Czech Republic Adopt Telework and Others Not? *European Countryside*, 11(4), 599-615. Obtenido de <https://doi.org/10.2478/euco-2019-0033>
- Yuni, J., & Urbano, C. (2006). *Técnicas para Investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*.

Zhang, S., Moeckel, R., Moreno, A. T., Shuai, B., & Gao, J. (2020). A work-life conflict perspective on telework. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 141, 51-68. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.09.007>



ANEXOS



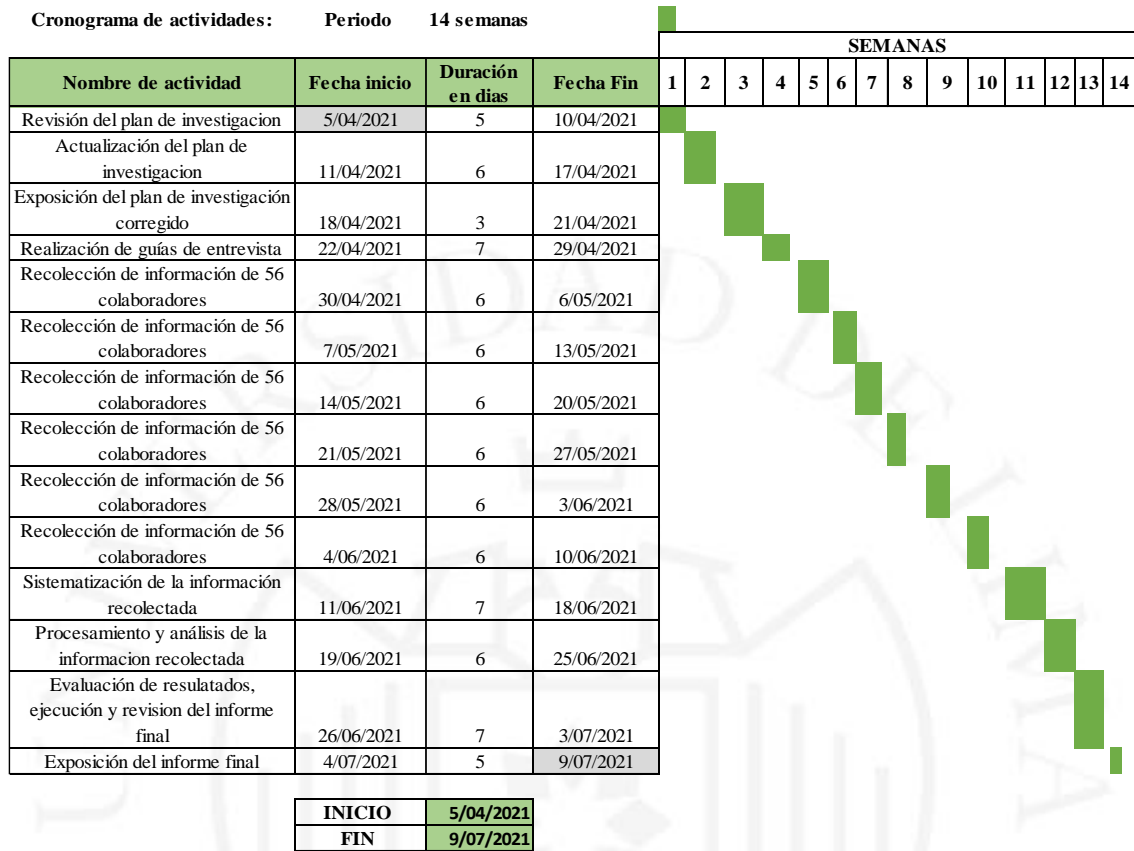
Anexo 1: Matriz de consistencia



TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS	ESTUDIO SOBRE EL TELETRABAJO Y SU IMPACTO EN EL BIENESTAR DE LOS COLABORADORES EN EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR AGROEXPORTADOR EN LIMA
ALUMNO (A)	MÓNICA FIORELLA NOGUERA TRILLO
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	FINANCIERA, ECONÓMICA Y EMPRESARIAL

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA					
GENERAL			TELETRABAJO	INDEPENDIENTE	El teletrabajo es una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC) y por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del teletrabajador, denominado "teletrabajador", en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores. (MTPE, 2020)	JORNADA LABORAL	Tiempo aproximado de la jornada laboral	Enfoque: Mito					
¿Cuál es el efecto de la emersión del teletrabajo, como principal práctica de organización de labores, en el bienestar de los colaboradores de empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana?	Explicar el efecto del teletrabajo en el bienestar de los colaboradores de empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana, enfocándonos en de los niveles de estrés, agotamiento y ansiedad.	La implementación del teletrabajo como principal modalidad para el desempeño de actividades laborales de manera inadecuada, perjudica el bienestar psicológico y físico del colaborador.					Nivel de control y supervisión del trabajo		Diseño: No experimental-transaccional				
							Costo de adopción de la modalidad para la organización			Alcance: Correlacional			
ESPECÍFICO							TELETRABAJO		INDEPENDIENTE		El teletrabajo es una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC) y por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del teletrabajador, denominado "teletrabajador", en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores. (MTPE, 2020)	IMPACTO FINANCIERO	Tipo de muestreo: Probabilístico-Aleatorio simple
¿Cómo se lleva a la práctica el teletrabajo, frente a la realidad nacional, en las empresas privadas del sector Agroexportador de Lima Metropolitana?	Analizar el contexto actual bajo el que se desarrolla el trabajo con soporte en la tecnología, y examinar las principales prácticas de teletrabajo en empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana.	El desconocimiento y la deficiente regulación en torno al teletrabajo conllevan al desarrollo de prácticas inadecuadas que dificultan su implementación.								Costos asumidos por el colaborador		PRODUCTIVIDAD	
										Nivel de impacto de la regulación sobre los costos			
¿Qué nivel de estrés, agotamiento y ansiedad se presenta en los colaboradores en consecuencia de la aplicación del teletrabajo en empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana?	Identificar el nivel de estrés, agotamiento y ansiedad presente en los colaboradores de empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana, en consecuencia, del teletrabajo como nueva normalidad de	El complicado balance entre la vida personal y las responsabilidades del trabajo, la difícil desconexión mental y extensas jornadas, limitan el desarrollo de los niveles de bienestar del colaborador.	Grado de disponibilidad de los recursos	IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS									
			Grado de capacitación en la nueva modalidad de organización del trabajo		Capacidad de cumplimiento de tareas a través de implementación de las tecnologías								
¿De qué manera influyen la calidad de vida y el bienestar de los colaboradores en su desempeño laboral en empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana?	Determinar el impacto del bienestar y la calidad de vida de los colaboradores sobre su desempeño, y la repercusión de este en las empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana.	El incremento sobre los niveles de estrés, agotamiento y ansiedad en el colaborador influyen de manera adversa sobre su funcionamiento y capacidad habitual para la realización de actividades laborales.	Grado de adaptación frente al teletrabajo	CAPACITACIÓN									
			Grado de adaptación en el uso de nuevas tecnologías		Capacidad de generación de outputs, a partir del uso de las tecnologías								
¿Cuál es el impacto de la mejora en la regulación del teletrabajo en nuestro país para la implementación más oportuna de este en las empresas privadas del sector Agroexportador de Lima Metropolitana?	Mostrar la influencia de las mejoras en la regulación del teletrabajo en el Perú sobre la implementación eficaz de este en empresas privadas del sector Agroexportador de Lima Metropolitana.	El progreso de la regulación del teletrabajo en nuestro país, genera mejoras en su gestión y crea condiciones laborales propicias para el colaborador.	BIENESTAR	DEPENDIENTE	Para Easton y Van Laar (2012), el bienestar general involucra tanto el bienestar en el ámbito psicológico como físico. En este contexto, el bienestar físico está orientado a la evaluación del individuo en relación con el estado de sus órganos o funciones vitales, el cual debería encontrarse en una situación adecuada. Mientras que, cuando mencionamos el bienestar psicológico de la persona, nos referimos al estado y funcionamiento mental pleno a partir del cual la persona se manifiesta y desarrolla, presentando determinadas conductas.	SALUD FÍSICA	Tasa de riesgos laborales	- Unidad de Análisis: Dirigida a colaboradores de empresas privadas del sector agroexportados de la ciudad de Lima. - Guía de entrevista: Dirigida a gerentes de empresas privadas del sector agroexportador de la ciudad de Lima.					
¿Cuál es el efecto que genera desarrollar las actividades laborales desde casa sobre la economía familiar de los teletrabajadores de empresas privadas del sector agroexportador de Lima Metropolitana?	Evaluar la repercusión del desempeño de las actividades laborales desde el hogar sobre la economía familiar de los teletrabajadores de empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana.	El teletrabajo genera un impacto positivo sobre la economía familiar.				Porcentaje de empleados que presentan problemas de tipo ergonómico	SALUD MENTAL						
						Porcentaje de ocurrencia de accidentes de tipo físico			Tasas de estrés en los colaboradores				
¿Cuál es el efecto que genera desarrollar las actividades laborales desde casa sobre la economía familiar de los teletrabajadores de empresas privadas del sector agroexportador de Lima Metropolitana?	Evaluar la repercusión del desempeño de las actividades laborales desde el hogar sobre la economía familiar de los teletrabajadores de empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana.	El teletrabajo genera un impacto positivo sobre la economía familiar.	Grado de satisfacción laboral	CALIDAD DE VIDA									
			Grado en que el colaborador considera la existencia de condiciones de trabajo adecuadas		Tasas de agotamiento mental en los colaboradores								
¿Cuál es el efecto que genera desarrollar las actividades laborales desde casa sobre la economía familiar de los teletrabajadores de empresas privadas del sector agroexportador de Lima Metropolitana?	Evaluar la repercusión del desempeño de las actividades laborales desde el hogar sobre la economía familiar de los teletrabajadores de empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana.	El teletrabajo genera un impacto positivo sobre la economía familiar.	Nivel de equilibrio entre la vida personal y laboral	DESARROLLO DE LA FAMILIA									
			Nivel de influencia del teletrabajo sobre el desarrollo de la vida familiar		Grado de adaptación en el uso de nuevas tecnologías								
¿Cuál es el efecto que genera desarrollar las actividades laborales desde casa sobre la economía familiar de los teletrabajadores de empresas privadas del sector agroexportador de Lima Metropolitana?	Evaluar la repercusión del desempeño de las actividades laborales desde el hogar sobre la economía familiar de los teletrabajadores de empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana.	El teletrabajo genera un impacto positivo sobre la economía familiar.	Grado en que el colaborador considera que el teletrabajo impide en el desarrollo de su vida familiar	DESARROLLO DE LA FAMILIA									
			Grado de adaptación en el uso de nuevas tecnologías		Grado en que el colaborador considera que el teletrabajo impide en el desarrollo de su vida familiar								

Anexo 2: Cronograma y presupuesto



Presupuesto del Proyecto 2021

Actividad	Precio
Movilidad (total de visitas)	200
Impresiones y fotocopias	50
Energía Eléctrica	280
Útiles de escritorio	50
Adicionales	100
TOTAL	680

Anexo 3: Instrumentos de la investigación (Cuestionario)

Guía de encuesta:

Fecha: _____

Hora: _____

Buen día, me encuentro desarrollando una investigación acerca del impacto del teletrabajo en el bienestar de los colaboradores de empresas privadas del sector agroexportador en Lima Metropolitana. La finalidad que acompaña dicho estudio es, principalmente, de explicar el efecto de la aparición del teletrabajo como la principal practica para organización de labores, en el bienestar de los trabajadores, enfocándonos en la salud mental de estos.

Cabe resaltar que, cuando se hace referencia al término de *teletrabajo*, se relaciona este a una modalidad de prestación de servicios, el cual se caracteriza por su desarrollo a través de plataformas basadas en las nuevas tecnologías de la información y telecomunicaciones.

Por otro lado, el *bienestar* del colaborador involucra dos niveles: físico y mental. Así pues, cuando se nombra el concepto de “salud física”, este se define como la evaluación de la persona con relación a sus órganos y funciones vitales; mientras que, la salud mental, está vinculada al estado y funcionamiento mental pleno.

Por último, me gustaría hacer hincapié en la condición anónima de esta encuesta, así como, destacar que la información y datos recabados de la misma serán utilizados únicamente para fines del estudio en mención. Agradezco de antemano por su colaboración y la integridad de sus respuestas.

A. Preguntas Generales

1. Edad

	Entre 18 y 25 años
	Entre 26 y 30 años
	Entre 31 y 35 años
	Entre 36 y 45 años
	Más de 46 años

2. Género

	Femenino
	Masculino

3. Zona de residencia

	Zona 1 (Puente Piedra, Comas, Carabayllo)
	Zona 2 (Independencia, Los Olivos, San Martín de Porres)
	Zona 3 (San Juan de Lurigancho)
	Zona 4 (Cercado de Lima, Rímac, Breña, La Victoria)
	Zona 5 (Ate, Chaclacayo, Lurigancho, Santa Anita, San Luis, El Agustino)
	Zona 6 (Jesús María, Lince, Pueblo Libre, Magdalena, San Miguel)
	Zona 7 (Miraflores, San Isidro, San Borja, La Molina, Surco)
	Zona 8 (Chorrillos, Barranco, Surquillo, San Juan de Miraflores)
	Zona 9 (Villa el Salvador, Villa María del Triunfo, Lurín, Pachacamac)
	Zona 10 (Callao, Bellavista, La Perla, Carmen de la Legua)

4. ¿Se encuentra usted trabajando actualmente en el sector Agroexportador o lo ha realizado con anterioridad?

	Sí
	No

5. A continuación, señale usted su área de trabajo actual:

	Contabilidad y Finanzas
	Recursos Humanos

	Compras y Abastecimiento
	Logística
	Comercial y Ventas
	Otra

6. ¿Se encuentra usted realizando teletrabajo actualmente o lo ha realizado con anterioridad?

	Sí
	No

B. Preguntas específicas

7. ¿Conoce las diferencias contractuales entre el teletrabajo y el trabajo habitual que venía desarrollando? Marcar con una X

	Sí
	No

8. Si su respuesta fue afirmativa en la pregunta anterior, señale alguna diferencia entre el teletrabajo y el trabajo habitual que desarrollaba. Completar

9. ¿Cuál es el beneficio del teletrabajo más valorado por usted? Ordenar en una escala del 1 al 5 (siendo 5 el menos valorado y 1 el más valorado)

	5	4	3	2	1
Mayor productividad					
Flexibilidad de horarios					
Reducción de gastos					
Inclusión social					
Conciliación entre vida laboral y personal					

JORNADA LABORAL

10. ¿La duración de su jornada laboral ha variado tras la implementación del teletrabajo? ¿Cómo cambió? Marcar con una X

	Incrementó
	Disminuyó

	No precisa
--	------------

11. ¿Cumple usted con los horarios establecidos para el inicio de su jornada laboral? Marcar con una X

	Si
	No
	No precisa

12. ¿Cuál es el tipo de teletrabajo que viene desarrollando? Marcar con una X

	Completa: Presta servicios desde casa, pero acude ocasionalmente a la empresa.
	Mixta: Presta servicios de manera alternada, asiste en días establecidos a la empresa.

13. En relación con la siguiente afirmación “Recibo retroalimentación continua y oportuna sobre la ejecución de tareas y procesos a través del teletrabajo por parte de mis superiores”, usted se encuentra:

	Totalmente de acuerdo
	De acuerdo
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
	En desacuerdo
	Totalmente desacuerdo

14. ¿Cuál es el tipo de enlace que mantiene con su supervisor/empleador? Marcar con una X

	Existe conexión entre su ordenador y la empresa. Se presenta constante supervisión.
	La información sale de su ordenador y es enviada a la empresa o viceversa. La supervisión está en base a su trayectoria.
	Realiza su trabajo por cuenta propia y, en caso fuera necesario, con instrucciones.

CAPACITACIÓN

15. Respecto a las siguientes afirmaciones, usted se presenta:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
--	-----------------------	------------	---------------------------------	---------------	--------------------------

“La empresa me brindó capacitaciones sobre el teletrabajo y su gestión”					
“La empresa me brindó capacitaciones sobre el uso de nuevas tecnologías”					
“Logré fácilmente adaptarme al teletrabajo”					
“Logré fácilmente adaptarme al uso de las nuevas tecnologías”					

IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

16. Respecto a las siguientes afirmaciones, usted se presenta:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
“Me encuentro en la capacidad de concretar tareas a través de la implementación de las nuevas tecnologías de la información manera eficaz”					
“Cuento con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades de manera eficiente? (ej: equipos electrónicos, conexión a internet, acceso a electricidad y otros)”					
“Domino el uso de las nuevas tecnologías de la información y no se me dificulta la generación de outputs como reportes, guías, documentos y otros.”					

PRODUCTIVIDAD

17. ¿Considera usted que el tiempo establecido para el alcance de metas es apropiado? Marcar con una X

	Si
	No
	No precisa

18. Respecto al tiempo que es otorgado por usted para realizar una tarea, podría decir que este:

	Aumentó
	Disminuyó
	No precisa

IMPACTO FINANCIERO

19. Por otro lado, ¿percibe usted que el teletrabajo ha generado que usted incurra en algunos costos adicionales? Marcar con una X

	Si
	No
	No precisa

20. ¿La empresa empleadora asume dichos costos adicionales percibidos?
¿Cuáles son estos? Posible marcar más de una opción

	Electricidad
	Internet
	Equipamiento electrónico
	Otros
	Ninguno

21. ¿Ha percibido ahorros en su economía familiar? ¿Cuales? Posible marcar más de una opción

	Alimentación
	Vestimenta
	Transporte
	Ninguno
	Otros

CALIDAD DE VIDA

22. ¿Considera usted que la empresa es flexible ante las necesidades que presente como colaborador? Marcar con una X

Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre

23. ¿Maneja un equilibrio entre su vida personal y laboral? Marcar con una X

	Si
	No
	No precisa

SALUD FÍSICA

24. ¿Cuenta con un espacio adecuado para teletrabajar con el equipamiento apropiado, cuidando de su la ergonomía en el desarrollo de su trabajo? Marcar con una X

	Si
	No
	No precisa

25. Con respecto a su bienestar físico, ¿ha percibido problemas de salud relacionados al excesivo uso de las tecnologías (dolores/lesiones musculares, agotamiento ocular, otros)? Marcar con una X

Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre

SALUD MENTAL

26. ¿Considera que, con el teletrabajo, sus niveles de estrés, agotamiento y ansiedad se vieron influenciados? ¿De qué manera? Marcar con una X

	Incrementó	Disminuyó	No precisa
Nivel de estrés			
Nivel de agotamiento			
Nivel de ansiedad			

27. ¿Cree que la influencia negativa sobre sus niveles de estrés, agotamiento y ansiedad irrumpen sobre el desempeño de su trabajo? Marcar con una X

Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre

28. ¿Percibe que, luego de culminada su jornada laboral, logra desconectarse mentalmente de asuntos laborales? Marcar con una X

Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre

DESARROLLO DE LA FAMILIA

29. En sentido del ámbito familiar, ¿En qué grado considera que el teletrabajo irrumpe en el desarrollo de la familia? Marcar con una X

1 2 3 4 5

Nada

Mucho

30. ¿Se le ha dificultado el desempeño de su trabajo o tareas por requerimientos familiares? Marcar con una X

<input type="checkbox"/>	Definitivamente si
<input type="checkbox"/>	Probablemente si
<input type="checkbox"/>	Indeciso
<input type="checkbox"/>	Probablemente no
<input type="checkbox"/>	Definitivamente no

31. ¿Ha requerido dejar de lado actividades familiares para cumplir con asuntos laborales? Marcar con una X

Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre

32. ¿Estaría dispuesto a continuar trabajando bajo la modalidad de Teletrabajo? Marcar con una X

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

Gracias por su colaboración y la sinceridad en sus respuestas.

Anexo 4: Instrumentos de la investigación (Guía de entrevista)

Objetivo del instrumento: Conocer la percepción de los expertos en cuanto al efecto que ha producido la aparición del Teletrabajo como principal modalidad de la organización del trabajo sobre el bienestar de los colaboradores del sector agroexportador.

Público objetivo: Expertos en los temas a tratar, tomadores de decisión de las principales compañías del sector, líderes de empresas del sector y otros.

Guía de entrevista:

Fecha: _____

Hora: _____

Perfil de entrevistado: *Profesional con amplios conocimientos en la materia. Se encuentra en la capacidad y posee la facultad para brindar información que contribuya con la investigación. Gracias a su aporte, se obtendrá una visión más clara y completa del teletrabajo, el bienestar de los colaboradores y la influencia de una variable sobre la otra.*

Buenos días, estimado Sr.(a) _____

Me encuentro desarrollando una investigación acerca del impacto del teletrabajo en el bienestar de los colaboradores de empresas privadas del sector agroexportador en Lima Metropolitana. La finalidad que acompaña dicho estudio es, principalmente, de explicar el efecto de la aparición del teletrabajo como la principal practica para organización de labores, en el bienestar de los trabajadores, enfocándonos en la salud mental de estos. Todo ello con el objetivo de conocer si la aplicación del teletrabajo en las empresas del sector tomado presenta alguna influencia sobre el bienestar en los colaboradores.

A continuación, se propondrá una lista de interrogantes, en sentido de, lograr la obtención de información necesaria para el desenvolvimiento de la investigación. Esto, únicamente, con fines exclusivos para el estudio de las variables previamente mencionadas.

A. Preguntas generales

1. Para iniciar, me gustaría conocer ¿Cuál es su percepción acerca del teletrabajo en las empresas privadas del sector agroexportador en Lima Metropolitana?
2. ¿Cuáles considera usted son los principales beneficios que ha traído consigo la aplicación del teletrabajo? Además, ¿Reconoce cuáles son las principales limitaciones o barreras que se presentan al adoptar esta modalidad?

B. Preguntas específicas

JORNADA LABORAL

3. Acerca de la jornada laboral de los colaboradores, ¿Cómo se ha gestionado este aspecto? ¿Cuál ha sido la respuesta de los colaboradores?
4. ¿Cuál es el tipo de teletrabajo utilizado en la organización?
5. ¿Bajo qué tipo de enlace se da la supervisión en la empresa? ¿Cómo se retroalimenta el trabajo de los colaboradores?

SALUD MENTAL

6. ¿En qué medida se relacionan el teletrabajo y la salud mental de los trabajadores?
7. ¿Cómo se manejan las altas tasas de estrés, agotamiento y ansiedad en los colaboradores? Asimismo, ¿Qué repercusión tiene esto sobre el desempeño y la calidad de los resultados?

CALIDAD DE VIDA

8. ¿Cuál es el grado presente de satisfacción laboral en los colaboradores?

9. ¿Se brindan condiciones laborales oportunas a los teletrabajadores? ¿Se respetan horarios de desconexión o se brindan tiempos de descanso dentro de la jornada?
10. ¿Se apoya el equilibrio entre la vida personal y laboral? ¿Se otorga flexibilidad a los colaboradores?

PRODUCTIVIDAD

11. ¿En qué medida se han estado cumpliendo los objetivos y metas planteadas? ¿Cuál ha sido el impacto sobre la calidad del trabajo?
12. ¿Cuál ha sido el comportamiento del tiempo invertido para el alcance de los objetivos? ¿Incrementó, disminuyó o se mantuvo? ¿Qué factores podrían influir en este aspecto?

SALUD FÍSICA

13. ¿Cómo impacta el teletrabajo sobre los riesgos laborales?
14. ¿De qué manera el trabajar desde el domicilio afecta al bienestar físico de los colaboradores?

REGULACIÓN

15. En sentido de la regulación del teletrabajo en el Perú, ¿Conoce usted la reglamentación actual en torno a esta modalidad del desarrollo de actividades?
16. Con respecto a los aspectos contractuales del teletrabajo en nuestro país, ¿considera que las mejoras en la regulación podrían apoyar su implementación de manera más oportuna?

IMPACTO FINANCIERO

17. ¿Cuál es el impacto sobre los costos de la organización tras la implementación del teletrabajo?
18. ¿Cuál es la proyección de los costos, tomando en cuenta la nueva regulación sobre el teletrabajo?

Gracias por su colaboración y la sinceridad en sus respuestas.

Anexo 5: Validez - Confiabilidad de los instrumentos



UNIVERSIDAD DE LIMA
Carrera de Administración

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Datos del Experto Calificado

Nombres y Apellidos:

Oscar Rodríguez Díaz

Sexo: F (.....) M () Profesión *ADMINISTRADOR*

Especialidad *MBA/ROMH* Años de Experiencia *9*

Centro de trabajo *UNIVERSIDAD DE LIMA*

Cargo que desempeña: *DOCENTE Y MIEMBRO DE FACULTAD*

I. Criterios de validación del instrumento

CRITERIO	CONCEPTUALIZACIÓN	EXCELENTE	BUENO	MEJORABLE
CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctico y semántico son adecuadas.	✓		
COHERENCIA	Alineamiento de las preguntas / afirmaciones con las variables, dimensiones e indicadores.	✓		
SUFICIENCIA	Comprende las preguntas / afirmaciones en cantidad y calidad para conocer los elementos de las variables, identificar la relación entre ellas y establecer la importancia de dicha relación.	✓		
RELEVANCIA	Las preguntas / afirmaciones son esenciales e importantes, por lo que debe ser incluido	✓		

II. Comentarios adicionales

Contenido del instrumento alineado a los objetivos de la investigación. Se evalúa el contenido del instrumento según ámbito de especialidad del experto

Firma: _____

Fecha: *28/11/2020*

UNIVERSIDAD DE LIMA

Carrera de Administración

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Datos del Experto Calificado

Nombres y Apellidos: **Magie Espinoza**

Género: F (X) M (.....) Profesión: **Administrador de Empresas**

Especialidad: **Recursos Humanos**. Años de Experiencia: **11**

Centro de trabajo: **Volcafe Perú**

Cargo que desempeña: **HR Generalist Perú**

I. Criterios de validación del instrumento

CRITERIO	CONCEPTUALIZACION	EXCELENTE	BUENO	MEJORABLE
CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.	X		
COHERENCIA	Alineamiento de las preguntas / afirmaciones con las variables, dimensiones e indicadores.	X		
SUFICIENCIA	Comprende las preguntas / afirmaciones en cantidad y calidad para conocer los elementos de las variables, identificar la relación entre ellas y establecer la importancia de dicha relación.	X		
RELEVANCIA	Las preguntas / afirmaciones son esenciales e importantes, por lo que debe ser incluido	X		

II. Comentarios adicionales

Me parece que la herramienta cumple la función porque es fácil de entender y a la vez de responder; porque al hacer el planeamiento de la aplicación de algún tipo de encuesta para obtener información real de los trabajadores, en cuanto a culturas o procesos, es sumamente importante que ésta tenga los elementos necesarios y relevantes, traducidos en un lenguaje fácil, asegurando que la comunicación y la información sea asertiva.

Magie Espinoza

HR Generalist Volcafe Perú

Anexo 6: Prueba Piloto

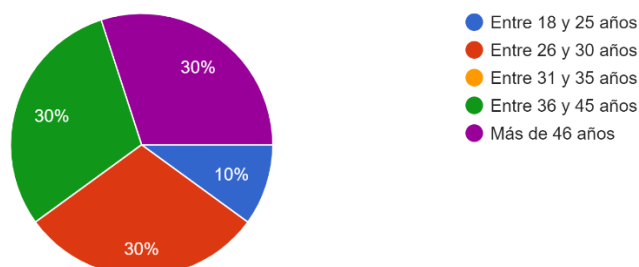
La prueba piloto del cuestionario fue desarrollada en el mes de abril del año 2021 sobre los colaboradores de la empresa Volcafe Perú, cuyos resultados serán expuestos en el presente informe.

El formulario correspondiente se encontró disponible en línea, y fue difundido a través de mecanismos electrónicos a los trabajadores. Constó de 28 preguntas, y tuvo como finalidad, verificar el entendimiento y asegurar el correcto funcionamiento de las mismas.

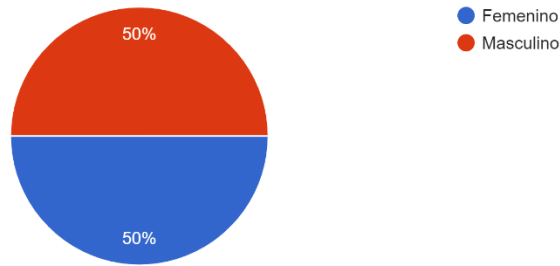
En este marco, la encuesta tenía como objetivo llegar a los colaboradores de empresas privadas del sector agroexportador en Lima Metropolitana. Participando así, 10 trabajadores de la empresa Volcafe Perú, perteneciente al sector de agroexportación, ubicada en el distrito de Ate en la ciudad de Lima, Perú.

El perfil de los colaboradores encuestados refiere a personal de oficina de las empresas privadas del sector agroexportador, quienes se encuentran implementando actualmente, o han adoptado con anterioridad, el teletrabajo como modalidad para la prestación de servicios. Entre los interrogados, el 50% fue del género femenino, mientras el resto correspondía al género masculino. Sus edades comprenden desde los 18 años hasta más de los 46 años.

Edad
10 respuestas



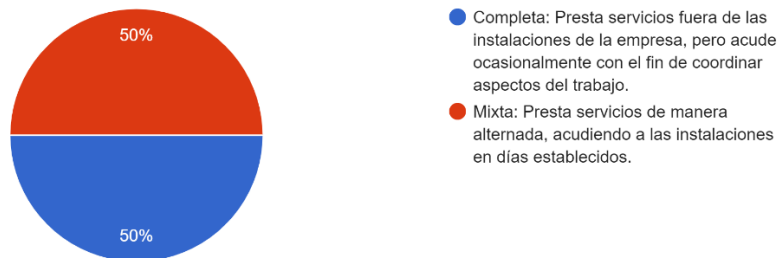
Sexo
10 respuestas



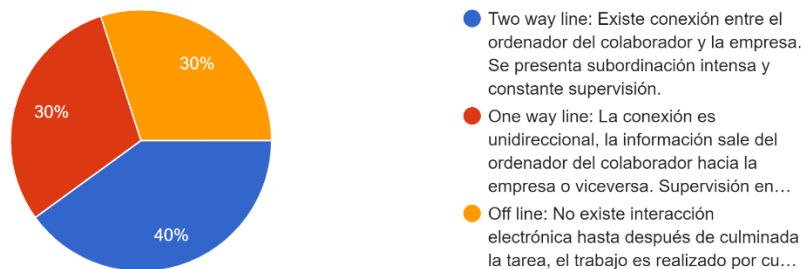
Por otro lado, respecto a las principales incidencias, se logró distribuir el instrumento con facilidad entre los colaboradores. Sin embargo, resulta importante realizar algunas mejoras en cuanto a las preguntas que conforman el banco.

En este sentido, se identificaron inconvenientes al resolver las preguntas referentes al tipo de teletrabajo desarrollado y el enlace que se mantiene con los supervisores. Según expresaron los encuestados, el origen del problema se dio en el uso de términos desconocidos o conceptos confusos en la formulación de las preguntas.

¿Cuál es el tipo de teletrabajo que viene desarrollando?
10 respuestas



¿Cuál es el tipo de enlace que mantiene con su supervisor/empleador?
10 respuestas

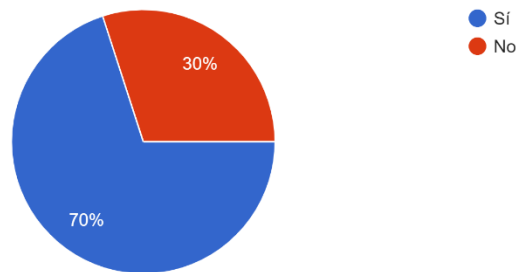


Asimismo, resulta importante exponer algunas preguntas que causaron asombro durante el análisis de los resultados de la prueba piloto.

El 70% de los encuestados refirió tener conocimiento de las diferencias contractuales entre el teletrabajo y el trabajo habitual (presencial). No obstante, ninguno de ellos pudo responder ante la pregunta que requería señalar alguno de estos aspectos de desemejanza.

¿Conoce las diferencias contractuales entre el teletrabajo y el trabajo habitual que venía desarrollando?

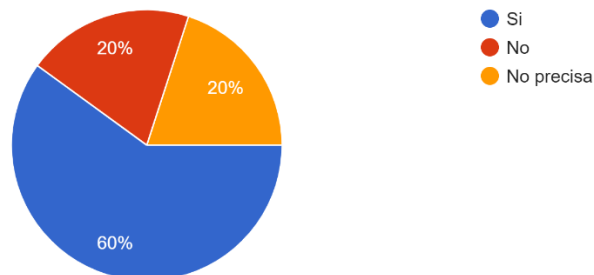
10 respuestas



Con relación al balance entre la vida personal y laboral, el 60% de los encuestados precisa que posee un adecuado equilibrio entre dichas dimensiones. Empero, solo un 40% manifiesta que “definitivamente no” o “probablemente no” han visto dificultado el desempeño de su trabajo por requerimientos familiares. Al mismo tiempo, solo un 20% indica que “nunca” o “casi nunca” han dejado actividades familiares de lado para poder cumplir con demandas laborales.

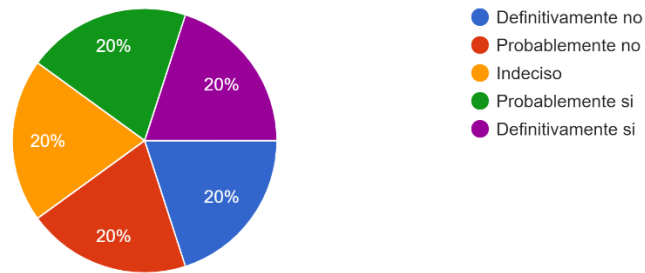
¿Maneja un equilibrio entre su vida personal y laboral?

10 respuestas



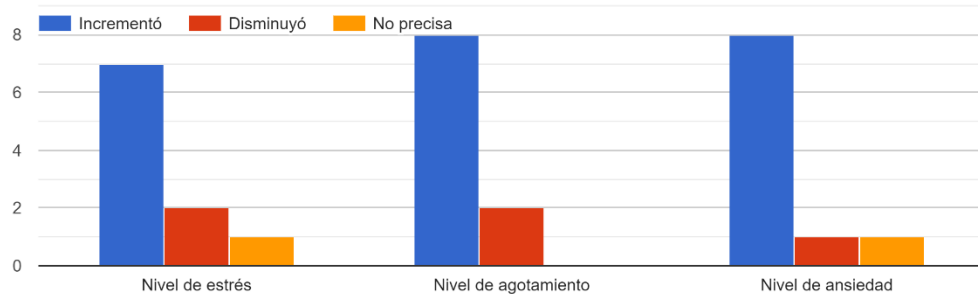
¿Se le ha dificultado el desempeño de su trabajo o tareas por requerimientos familiares?

10 respuestas



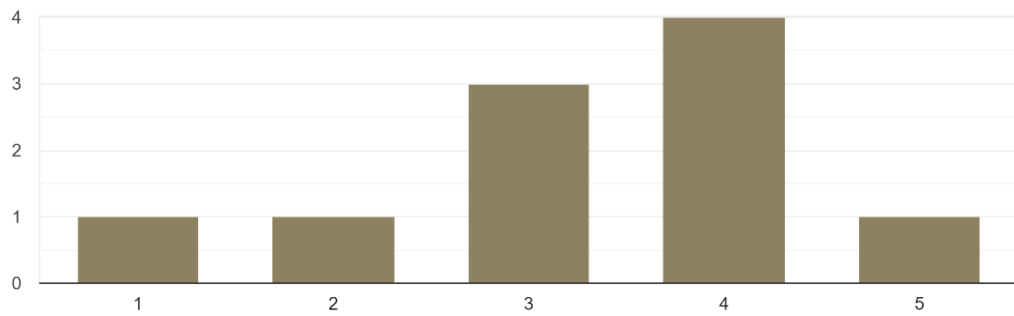
Por último, con relación al bienestar de los colaboradores, la mayoría de los encuestados percibe que el teletrabajo ha incrementado sus grados de estrés, ansiedad y agotamiento. Así como, el 80% de los colaboradores expresan que “con frecuencia”, “casi siempre” y “siempre” perciben problemas de salud como dolores/lesiones musculares, agotamiento ocular y otros en efecto del excesivo uso de las tecnologías.

23. ¿Considera que, con el teletrabajo, sus niveles de estrés, agotamiento y ansiedad se vieron influenciados? ¿De qué manera?

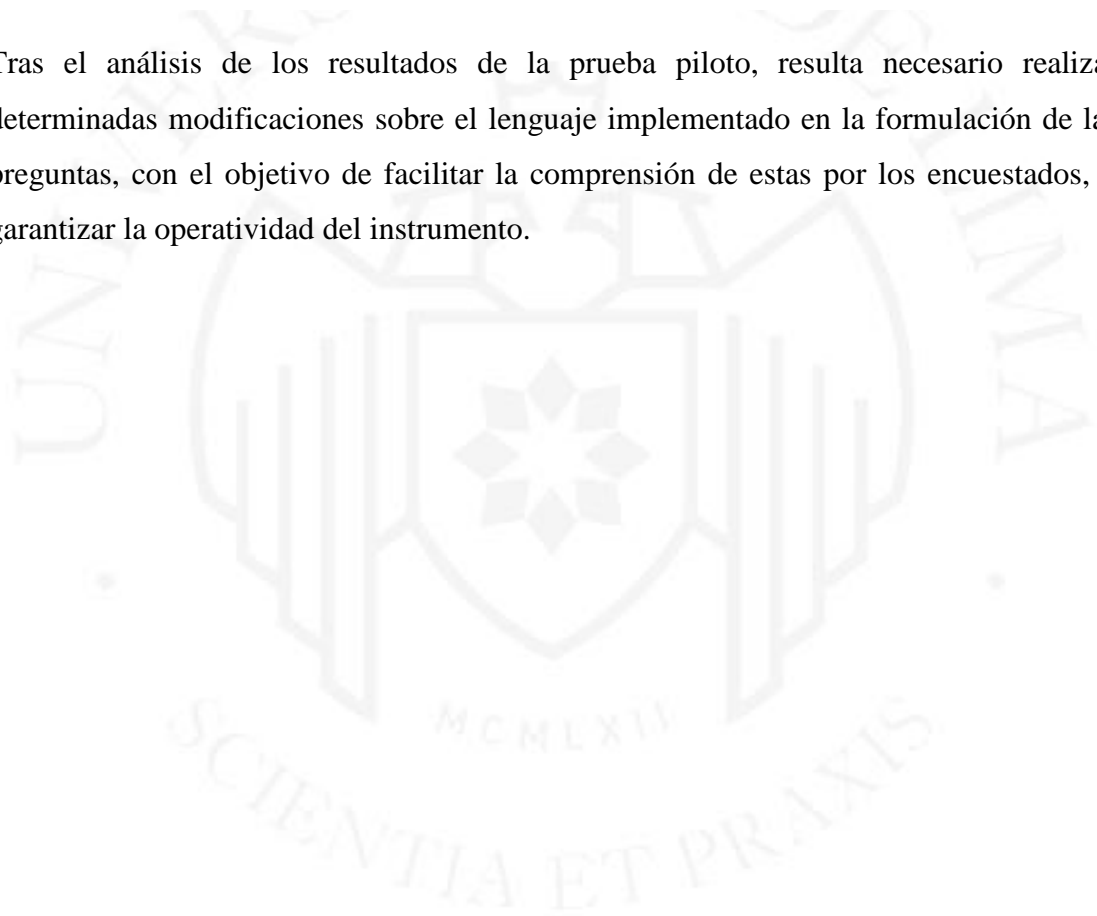


Con respecto a su bienestar físico, ¿ha percibido problemas de salud relacionados al excesivo uso de las tecnologías (dolores/lesiones musculares, agotamiento ocular, otros)?

10 respuestas



Tras el análisis de los resultados de la prueba piloto, resulta necesario realizar determinadas modificaciones sobre el lenguaje implementado en la formulación de las preguntas, con el objetivo de facilitar la comprensión de estas por los encuestados, y garantizar la operatividad del instrumento.



Anexo 7: Transcripción de Entrevista

1. Guía de entrevista:

Buenos días, estimado **Sr. Juan Carlos Shimabukuro (Gerente de Recursos Humanos en Complejo Agroindustrial Beta)**

Me encuentro desarrollando una investigación acerca del impacto del teletrabajo en el bienestar de los colaboradores de empresas privadas del sector agroexportador en Lima Metropolitana. La finalidad que acompaña dicho estudio es, principalmente, de explicar el efecto de la aparición del teletrabajo como la principal practica para organización de labores, en el bienestar de los trabajadores, enfocándonos en la salud mental de estos. Todo ello con el objetivo de conocer si la aplicación del teletrabajo en las empresas del sector tomado presenta alguna influencia sobre el bienestar en los colaboradores.

A continuación, se propondrá una lista de interrogantes, en sentido de, lograr la obtención de información necesaria para el desenvolvimiento de la investigación. Esto, únicamente, con fines exclusivos para el estudio de las variables previamente mencionadas.

Para iniciar, me gustaría conocer ¿Cuál es su percepción acerca del teletrabajo en las empresas privadas del sector agroexportador en Lima Metropolitana?

Rpta. A inicios del año 2020 muchos sectores, incluyendo el agroindustrial, planeábamos un proceso de transformación digital, a partir del anuncio de la pandemia empezó la aceleración. No hemos parado con nuestras labores, en el caso del back office el 80 % realiza teletrabajo, pero por la naturaleza de nuestras actividades se requiere un alto porcentaje de personal que labore de forma presencial.

¿Cuáles considera usted son los principales beneficios que ha traído consigo la aplicación del teletrabajo? Además, ¿Reconoce cuáles son las principales limitaciones o barreras que se presentan al adoptar esta modalidad?

Rpta. Entre los beneficios podríamos destacar tres: incentiva el trabajo en equipo, permite una mejor planificación y la reducción de costos fijos. Una de las grandes limitaciones es familiarizarse con nuevas tecnologías, el proceso de adaptación puede demorar considerando el rango de edad del personal y el alcance del internet con el que cuentan los colaboradores.

Con respecto a los aspectos contractuales del teletrabajo en nuestro país, ¿considera que las mejoras en la regulación podrían apoyar su implementación de manera más oportuna?

Rpta. Definitivamente el teletrabajo vino para quedarse, está en procesos de consolidación y es algo que se fortalece dentro del mercado laboral. Un marco normativo claro permitirá una mejor implementación. En nuestro país, el teletrabajo se encuentra regulado en la Ley N° 30036, y su Reglamento, el Decreto Supremo N° 009-2015-TR. Recordemos también que en tiempo de pandemia se ha creado la figura del “Trabajo Remoto” y hay una diferencia sustancial entre ambas.

- **Jornada Laboral**

Acerca de la jornada laboral de los colaboradores, ¿Cómo se ha gestionado este aspecto? ¿Cuál ha sido la respuesta de los colaboradores?

Rpta. Durante la pandemia, la primera medida que se tomó fue asegurar que las operaciones funcionen con el mínimo de personal necesario, lo que significó que los demás pasaban a realizar su labor desde sus domicilios para no exponerse frente al virus. Fue un proceso bastante difícil al principio porque exigía organizarse a nivel personal y familiar, la empresa brindó el soporte necesario para asegurar que el colaborador cuente con las herramientas necesarias. A nivel tecnológico también se tomaron algunas medidas, como migrar al Office 365, por ejemplo. Los colaboradores se han adaptado bien al proceso, lo principal aquí es cuidar la salud de los colaboradores.

¿Cuál es el tipo de teletrabajo utilizado en la organización?

Rpta. En realidad, se realiza un trabajo remoto al 100%, se asiste solo en ocasiones específicas a la organización. Es una medida más flexible para el colaborador.

¿Bajo qué tipo de enlace se da la supervisión en la empresa? ¿Cómo se retroalimenta el trabajo de los colaboradores?

Rpta. Office 365 nos brinda herramientas que nos permite medir, desde recursos humanos, la respuesta, participación y tiempo que dedica los colaboradores a su labor. Así mismo, el área de Administración de Personal se encarga de monitorear este tema.

- **Productividad**

¿En qué medida se han estado cumpliendo los objetivos y metas planteadas? ¿Cuál ha sido el impacto sobre la calidad del trabajo?

Rpta. No hemos tenido retrasos en el cumplimiento de los objetivos a causa del trabajo remoto, y esto se debe a que sólo aplica al personal del back office. Los colaboradores siguen laborando, claro que con protocolos más estrictos. A lo largo de nuestra cadena de suministro se ha asegurado el cumplimiento de las medidas de bioseguridad y esto ha sido importante.

¿Cuál ha sido el comportamiento del tiempo invertido para el alcance de los objetivos? ¿Incrementó, disminuyó o se mantuvo? ¿Qué factores podrían influir en este aspecto?

Rpta. En general se mantuvo, es necesario considerar que por el giro del negocio continuamos laborando, exportando. El riesgo más alto es que continúe la pandemia o que su incidencia sea más agresiva en las zonas donde se encuentran nuestras operaciones, otro factor importante, pero externo, es el comportamiento del mercado con relación a nuestros productos.

- **Impacto Financiero**

¿Cuál es el impacto sobre los costos de la organización tras la implementación del teletrabajo?

Rpta. Los costos fijos han disminuido, se ha reducido también los viajes nacionales e internacionales; sin embargo, es importante considerar que un alto porcentaje del personal se encuentra laborando de manera presencial y eso genera costos sobre todo en la implementación de medidas de bioseguridad.

¿Cuál es la proyección de los costos, tomando en cuenta la nueva regulación sobre el teletrabajo?

Rpta. Hay un ahorro marginal por lo instalaciones.

- **Calidad de Vida**

¿Cuál es el grado presente de satisfacción laboral en los colaboradores?

Rpta. Por el momento no hemos evaluado este indicador, pero lo que queda claro es que los colaboradores encontraron la forma de equilibrar la vida laboral y personal.

¿Se brindan condiciones laborales oportunas a los teletrabajadores? ¿Se respetan horarios de desconexión o se brindan tiempos de descanso dentro de la jornada?

Rpta. Seguimos manteniendo los horarios laborales que teníamos en el trabajo presencial; sin embargo, hay mayor flexibilidad. No tenemos un programa específico de desconexión laboral, consideramos que por el momento no ha sido necesario, se ha incrementado el número de colaboradores en algunas áreas donde la carga laboral ha sido fuerte.

¿Se apoya el equilibrio entre la vida personal y laboral? ¿Se otorga flexibilidad a los colaboradores?

Rpta. Sí, totalmente.

- **Salud Física**

¿Cómo impacta el teletrabajo sobre los riesgos laborales?

Rpta. Desde el área de Salud y Seguridad Industrial, se realiza el monitoreo de manera aleatoria y a través de nuestros canales de comunicación se les facilita información sobre los riesgos y las medidas que deben tomar.

¿De qué manera el trabajar desde el domicilio afecta al bienestar físico de los colaboradores?

Rpta. Aquí hay dos temas muy relevantes, la fatiga visual y problemas del trastorno del muscular, debido a la pandemia los propios colaboradores han cambiado sus rutinas y definitivamente impacta a nivel laboral.

- **Salud Mental**

¿En qué medida se relacionan el teletrabajo y la salud mental de los trabajadores?

Rpta. No hemos realizado una evaluación sobre este tema.

¿Cómo se manejan las altas tasas de estrés, agotamiento y ansiedad en los colaboradores? Asimismo, ¿Qué repercusión tiene esto sobre el desempeño y la calidad de los resultados?

Rpta. Hemos implementado el programa ConectaT, se trata de talleres online que permiten desestresar a los colaboradores a través de dinámicas y gamificación, en una segunda etapa nos interesa incluir también a sus familiares.

2. Guía de entrevista:

Buenos días, estimado **Sra. Lorena Guerra (HR and Corporate Administration Manager en Gandules Inc.)**

Me encuentro desarrollando una investigación acerca del impacto del teletrabajo en el bienestar de los colaboradores de empresas privadas del sector agroexportador en Lima Metropolitana. La finalidad que acompaña dicho estudio es, principalmente, de explicar el efecto de la aparición del teletrabajo como la principal practica para organización de labores, en el bienestar de los trabajadores, enfocándonos en la salud mental de estos. Todo ello con el objetivo de conocer si la aplicación del teletrabajo en las empresas del sector tomado presenta alguna influencia sobre el bienestar en los colaboradores.

A continuación, se propondrá una lista de interrogantes, en sentido de, lograr la obtención de información necesaria para el desenvolvimiento de la investigación. Esto, únicamente, con fines exclusivos para el estudio de las variables previamente mencionadas.

Para iniciar, me gustaría conocer ¿Cuál es su percepción acerca del teletrabajo en las empresas privadas del sector agroexportador en Lima Metropolitana?

Rpta. El teletrabajo para la parte de back office es totalmente aplicable, con áreas de back office me refiero a áreas administrativas como ser contabilidad y finanzas. Pero para las áreas operativas que están en campo o planta no es muy factible porque no todo puede hacerse en forma virtual.

¿Cuáles considera usted son los principales beneficios que ha traído consigo la aplicación del teletrabajo? Además, ¿Reconoce cuáles son las principales limitaciones o barreras que se presentan al adoptar esta modalidad?

Rpta. La primera ventaja es protegerse del COVID-19 y adicionalmente hay beneficios desde el punto de vista de costos que no son tan significativos como podríamos haber creído; y lo que sí ha mejorado sustancialmente es la calidad de vida para el personal. Nos encontramos con algunas limitaciones como ser que no todos cuentan con un espacio adecuado como para trabajar en forma tranquila en sus casas, así como que tampoco tienen las herramientas como ser el internet.

Con respecto a los aspectos contractuales del teletrabajo en nuestro país, ¿considera que las mejoras en la regulación podrían apoyar su implementación de manera más oportuna?

Rpta. Por supuesto que hay muchas cosas por regular en el teletrabajo, o al menos hacer que se cumpla lo que ya existe en la ley.

- ***Jornada Laboral***

Acerca de la jornada laboral de los colaboradores, ¿Cómo se ha gestionado este aspecto? ¿Cuál ha sido la respuesta de los colaboradores?

Rpta. La jornada laboral ha sido la misma pero algunos colaboradores que tienen niños pequeños y deben acompañarlos en las clases virtuales han preferido realizar sus laborales en otros horarios.

¿Cuál es el tipo de teletrabajo utilizado en la organización?

Rpta. Como te comentaba antes algunas áreas realizan teletrabajo, pero no el 100% de su tiempo, se realiza un mix.

¿Bajo qué tipo de enlace se da la supervisión en la empresa? ¿Cómo se retroalimenta el trabajo de los colaboradores?

Rpta. Cada Jefatura supervisa y aprueba las tareas realizadas durante el teletrabajo en un sistema que se ha desarrollado en nuestra web. Asimismo, se realizan reuniones presenciales en la oficina que sirven para dar retroalimentación.

- ***Productividad***

¿En qué medida se han estado cumpliendo los objetivos y metas planteadas? ¿Cuál ha sido el impacto sobre la calidad del trabajo?

Rpta. No hemos detectado por el momento que el trabajo se haya visto afectado o que la calidad haya disminuido.

¿Cuál ha sido el comportamiento del tiempo invertido para el alcance de los objetivos? ¿Incrementó, disminuyó o se mantuvo? ¿Qué factores podrían influir en este aspecto?

Rpta. El tiempo invertido durante el teletrabajo es el mismo que en el trabajo presencial.

- ***Impacto Financiero***

¿Cuál es el impacto sobre los costos de la organización tras la implementación del teletrabajo?

Rpta. Ha disminuido por ejemplo el consumo de electricidad, pero otros costos al hacer un mix se mantienen.

¿Cuál es la proyección de los costos, tomando en cuenta la nueva regulación sobre el teletrabajo?

Rpta. No tenemos planeado tener ahorros significativos.

- **Calidad de Vida**

¿Cuál es el grado presente de satisfacción laboral en los colaboradores?

Rpta. La gran mayoría de los trabajadores comenta que están más satisfechos con el teletrabajo porque evitan las largas horas en el tráfico.

¿Se brindan condiciones laborales oportunas a los teletrabajadores? ¿Se respetan horarios de desconexión o se brindan tiempos de descanso dentro de la jornada?

Rpta. Si, los trabajadores cumplen el mismo horario que si estuvieran en la oficina.

¿Se apoya el equilibrio entre la vida personal y laboral? ¿Se otorga flexibilidad a los colaboradores?

Rpta. Se les ha dado flexibilidad de elección de realizar o no teletrabajo porque algunas personas prefieren el trabajo presencial por falta de comodidades en sus casas.

- **Salud Física**

¿Cómo impacta el teletrabajo sobre los riesgos laborales?

Rpta. Se disminuyen los riesgos de contagio y laborales.

¿De qué manera el trabajar desde el domicilio afecta al bienestar físico de los colaboradores?

Rpta. Afecta la salud mental de los trabajadores, no salir de la casa aunado a las tareas domésticas trae aparejadas muchas enfermedades psicológicas. Desde el punto de vista físico, se da que muchas personas no trabajan en lugares con luz y sillas adecuadas y eso trae dolores de espalda o cabeza.

- **Salud Mental**

¿En qué medida se relacionan el teletrabajo y la salud mental de los trabajadores?

Rpta. Como comentaba en la pregunta anterior, el encierro trae aparejadas varias enfermedades como la depresión.

¿Cómo se manejan las altas tasas de estrés, agotamiento y ansiedad en los colaboradores? Asimismo, ¿Qué repercusión tiene esto sobre el desempeño y la calidad de los resultados?

Rpta. No hemos tenido dichos problemas porque les damos la facilidad de hacer un mix, por lo tanto, cuando sienten que se agobian por estar tanto tiempo en sus casas vienen a las oficinas.

3. Guía de entrevista:

Buenos días, estimado Sr.(a) **Sonia Quiñonez Lopez (Abogada y Magister en Derecho del Trabajo y la Seguridad Social)**

Me encuentro desarrollando una investigación acerca del impacto del teletrabajo en el bienestar de los colaboradores de empresas privadas del sector agroexportador en Lima Metropolitana. La finalidad que acompaña dicho estudio es, principalmente, de explicar el efecto de la aparición del teletrabajo como la principal practica para organización de labores, en el bienestar de los trabajadores, enfocándonos en la salud mental de estos. Todo ello con el objetivo de conocer si la aplicación del teletrabajo en las empresas del sector tomado presenta alguna influencia sobre el bienestar en los colaboradores.

A continuación, se propondrá una lista de interrogantes, en sentido de, lograr la obtención de información necesaria para el desenvolvimiento de la investigación. Esto, únicamente, con fines exclusivos para el estudio de las variables previamente mencionadas.

¿Cuál es su percepción acerca del teletrabajo en las empresas privadas del sector agroexportador en Lima Metropolitana?

Rpta. Considero que en relación al sector agroexportador es una actividad laboral donde surge la necesidad que el trabajador desarrolle sus funciones de forma física y presencial. La naturaleza de las funciones del sector agroexportador son de campo, por lo que surge esta necesidad de que sean presenciales. En el caso de áreas administrativas si se pudiera desempeñar el teletrabajo.

¿Cuáles considera usted son los principales beneficios que ha traído consigo la aplicación del teletrabajo? Además, ¿Reconoce cuáles son las principales limitaciones o barreras que se presentan al adoptar esta modalidad?

Rpta. Los principales beneficios del teletrabajo son:

- *Ahorro de tiempo y costos de traslado del trabajador.*
- *Reduce la congestión de tráfico y las emisiones de carbono.*
- *Desconexión digital y conciliación vida familiar, social y laboral.*
- *Reducción de uso de espacios en la empresa.*
- *Retención de trabajadores*
- *Facilita la inclusión de personas con discapacidad.*

Las principales barreras radican en los gastos económicos que podría involucrar el asumir los costos de equipos informáticos, consumo de internet y energía eléctrica para el trabajador. Asimismo, otro reto es la fiscalización laboral, pues se debe modificar la forma de fiscalización de trabajo que permita de igual forma la productividad.

- ***Jornada Laboral***

Acerca de la jornada laboral de los colaboradores, ¿Cómo se ha gestionado este aspecto? ¿Cuál ha sido la respuesta de los colaboradores?

Rpta. Es recomendable que la fiscalización se efectúe por resultados y cumplimiento de objetivos. De esta forma, se garantiza la productividad. Para ello, se sugiere que el trabajador conforme a norma pase a ser no sujeto a fiscalización inmediata. Los trabajadores prefieren efectuar sus funciones a través de teletrabajo, pues les permite distribuir sus tiempos de mejor forma a su consideración, por lo que la mayoría está de acuerdo con que se trabaje por resultados.

¿Cuál es el tipo de teletrabajo utilizado en la organización?

Rpta. La mayoría de las organizaciones aplican el teletrabajo parcial y temporal, pues consideran que es necesario también los espacios de relación interpersonal entre trabajadores y el cambio de ambiente de trabajo que contribuye en la productividad.

¿Bajo qué tipo de enlace se da la supervisión en la empresa? ¿Cómo se retroalimenta el trabajo de los colaboradores?

Rpta. La supervisión es por resultados y cumplimiento de objetivos. La retroalimentación se efectúa a través de las plataformas digitales y de forma física. Asimismo, es bueno

dejar correos electrónicos con retroalimentación de esta forma el trabajador interioriza las oportunidades de mejora.

- **Salud Mental**

¿En qué medida se relacionan el teletrabajo y la salud mental de los trabajadores?

Rpta. La relación surge por la conciliación vida familiar social y trabajo que permite el teletrabajo siempre y cuando la empresa tenga lineamientos idóneos para la aplicación del teletrabajo. Asimismo, se respeta la desconexión digital que permita que el trabajador desarrolle también sus proyectos personales.

¿Cómo se manejan las altas tasas de estrés, agotamiento y ansiedad en los colaboradores? Asimismo, ¿Qué repercusión tiene esto sobre el desempeño y la calidad de los resultados?

Rpta. Las empresas por obligación deben efectuar evaluaciones vinculadas a riesgos psicosociales. A partir de estas evaluaciones desarrollan sus planes de bienestar de forma individual y colectiva. Incluso, la ley de salud mental exige espacios de bienestar que contribuyan a la salud de mental de los trabajadores. Si no se efectúan políticas de bienestar adecuada puede contribuir al desempeño del trabajador, productividad, ausentismos de trabajo, renunciadas, entre otros.

- **Calidad de Vida**

¿Cuál es el grado presente de satisfacción laboral en los colaboradores?

Rpta. Alta satisfacción laboral con adecuados planes de bienestar.

¿Se brindan condiciones laborales oportunas a los teletrabajadores? ¿Se respetan horarios de desconexión o se brindan tiempos de descanso dentro de la jornada?

Rpta. Si, los especialistas desarrollan políticas de bienestar vinculadas a desconexión, jornada, sensibilización de respeto de jornadas adecuadas de trabajo, entre otros.

¿Se apoya el equilibrio entre la vida personal y laboral? ¿Se otorga flexibilidad a los colaboradores?

Rpta. Si se apoya el equilibrio y se trabaja por resultados, brindando la flexibilidad correspondiente.

- **Productividad**

¿En qué medida se han estado cumpliendo los objetivos y metas planteadas? ¿Cuál ha sido el impacto sobre la calidad del trabajo?

Rpta. Debido a que hay un buen seguimiento de objetivos, estos se han estado cumpliendo de forma idónea, lo cual, ha permitido una adecuada calidad de trabajo.

¿Cuál ha sido el comportamiento del tiempo invertido para el alcance de los objetivos? ¿Incrementó, disminuyó o se mantuvo? ¿Qué factores podrían influir en este aspecto?

Rpta. Se mantuvo igual. Depende del líder.

- **Salud Física**

¿Cómo impacta el teletrabajo sobre los riesgos laborales?

Rpta. En el entorno de teletrabajo pueden existir riesgos laborales, por ello, el empleador debe efectuar un adecuado análisis de los riesgos a efectos de establecer las medidas correctivas correspondientes.

¿De qué manera el trabajar desde el domicilio afecta al bienestar físico de los colaboradores?

Rpta. Podría no existir un análisis correcto de riesgos laborales y como no hay medidas correctivas se afecta el bienestar del trabajador. La empresa tiene obligación de efectuar este análisis y es garante de la seguridad y salud en el trabajo.

- **Regulación**

En sentido de la regulación del teletrabajo en el Perú, ¿Conoce usted la reglamentación actual en torno a esta modalidad del desarrollo de actividades?

Rpta. Si

Con respecto a los aspectos contractuales del teletrabajo en nuestro país, ¿considera que las mejoras en la regulación podrían apoyar su implementación de manera más oportuna?

Rpta. Si

- **Impacto Financiero**

¿Cuál es el impacto sobre los costos de la organización tras la implementación del teletrabajo?

Rpta. Depende de lo que se pacte con el trabajador. Si el trabajador asume gastos de internet, consumo de energía eléctrica y equipos el costo para la empresa es S/0.00 soles.

¿Cuál es la proyección de los costos, tomando en cuenta la nueva regulación sobre el teletrabajo?

Rpta. Depende de los pactos efectuados.

4. **Guía de entrevista**

Buenos días, estimado Sr.(a) **Manuel Camacho Sunción (Especialista en Gestión Humana en Sector Agroexportador/ Talent Manager Agrolmos)**

Me encuentro desarrollando una investigación acerca del impacto del teletrabajo en el bienestar de los colaboradores de empresas privadas del sector agroexportador en Lima Metropolitana. La finalidad que acompaña dicho estudio es, principalmente, de explicar el efecto de la aparición del teletrabajo como la principal practica para organización de labores, en el bienestar de los trabajadores, enfocándonos en la salud mental de estos. Todo ello con el objetivo de conocer si la aplicación del teletrabajo en las empresas del sector tomado presenta alguna influencia sobre el bienestar en los colaboradores.

A continuación, se propondrá una lista de interrogantes, en sentido de, lograr la obtención de información necesaria para el desenvolvimiento de la investigación. Esto, únicamente, con fines exclusivos para el estudio de las variables previamente mencionadas.

¿Cuál es su percepción acerca del teletrabajo en las empresas privadas del sector agroexportador en Lima Metropolitana?

Rpta. Las condiciones del sector agroexportador no permite tener un teletrabajo al 100% en todos los puestos.

¿Cuáles considera usted son los principales beneficios que ha traído consigo la aplicación del teletrabajo? Además, ¿Reconoce cuáles son las principales limitaciones o barreras que se presentan al adoptar esta modalidad?

Rpta. El teletrabajo ayudo mucho a seguir operando en tiempos difíciles cuando se tenía limitaciones de personal en las organizaciones, las barreras que se vienen presentando recae en la nueva normativa laboral que no es flexible y demanda muchas obligaciones de cumplimiento.

- **Jornada Laboral**

Acerca de la jornada laboral de los colaboradores, ¿Cómo se ha gestionado este aspecto? ¿Cuál ha sido la respuesta de los colaboradores?

Rpta. En principio para todo el personal administrativo la respuesta de los colaboradores ha sido positiva en tener más tiempo con su familia.

¿Cuál es el tipo de teletrabajo utilizado en la organización?

Rpta. Trabajo remoto para el personal administrativo.

¿Bajo qué tipo de enlace se da la supervisión en la empresa? ¿Cómo se retroalimenta el trabajo de los colaboradores?

Rpta. Se deja a criterio de cada jefatura, al principio se implementó reportes de tareas diarias, pero nos dimos cuenta de que no tenía valor agregado para la organización.

- **Salud Mental**

¿En qué medida se relacionan el teletrabajo y la salud mental de los trabajadores?

Rpta. Sin duda en algunos puestos el teletrabajo ocasiono un exceso de carga laboral y que algunos jefes no respeten horarios de trabajo con llamadas y reuniones en cualquier momento después de la jornada laboral.

¿Cómo se manejan las altas tasas de estrés, agotamiento y ansiedad en los colaboradores? Asimismo, ¿Qué repercusión tiene esto sobre el desempeño y la calidad de los resultados?

Rpta. No hemos implementado algún programa relacionado al estrés laboral, lo que hemos tratado es disminuir las jornadas laborales los días viernes para que el personal tenga más tiempo con su familia. El tener colaboradores con un alto grado de estrés nos causa problemas en el desempeño y cumplimiento de objetivos organizacionales.

- **Calidad de Vida**

¿Cuál es el grado presente de satisfacción laboral en los colaboradores?

Rpta. Del 1 al 10, considero un 6.

¿Se brindan condiciones laborales oportunas a los teletrabajadores? ¿Se respetan horarios de desconexión o se brindan tiempos de descanso dentro de la jornada?

Rpta. Como gestión Humana tratamos que se respete, pero todavía tenemos Jefaturas que no se alinean con estos lineamientos.

¿Se apoya el equilibrio entre la vida personal y laboral? ¿Se otorga flexibilidad a los colaboradores?

Rpta. Si, tratamos de integrar a la familia en nuestros programas de bienestar social.

- **Productividad**

¿En qué medida se han estado cumpliendo los objetivos y metas planteadas? ¿Cuál ha sido el impacto sobre la calidad del trabajo?

Rpta. Cada colaborador es responsable de sus tareas y objetivos que serán medidas mediante nuestra evaluación de desempeño.

¿Cuál ha sido el comportamiento del tiempo invertido para el alcance de los objetivos? ¿Incrementó, disminuyó o se mantuvo? ¿Qué factores podrían influir en este aspecto?

Rpta. Se mantuvo, los factores que influyen es el liderazgo de los jefes con sus equipos de trabajo, la comunicación efectiva y la confianza del equipo.

- **Salud Física**

¿Cómo impacta el teletrabajo sobre los riesgos laborales?

Rpta. Los riesgos laborales en el teletrabajo son menores al tener un trabajo presencial en la compañía, los riesgos laborales del teletrabajo están más enfocado en la salud mental de los colaboradores y temas ergonómicos.

¿De qué manera el trabajar desde el domicilio afecta al bienestar físico de los colaboradores?

Rpta. El colaborador no tiene movimiento físico, descuida una buena alimentación.

- **Regulación**

En sentido de la regulación del teletrabajo en el Perú, ¿Conoce usted la reglamentación actual en torno a esta modalidad del desarrollo de actividades?

Rpta. No al 100% hubo varios cambios en los últimos meses.

Con respecto a los aspectos contractuales del teletrabajo en nuestro país, ¿considera que las mejoras en la regulación podrían apoyar su implementación de manera más oportuna?

Rpta. Considero que el reglamento debería ser más flexible en el sentido de promover atraer a más empresas a implementar teletrabajo.

- **Impacto Financiero**

¿Cuál es el impacto sobre los costos de la organización tras la implementación del teletrabajo?

Rpta. Respecto a la última normativa los costos incrementan.

¿Cuál es la proyección de los costos, tomando en cuenta la nueva regulación sobre el teletrabajo?

Rpta. Considero un 10% adicional al costo laboral de cada colaborador.

5. Guía de entrevista

Buenos días, estimado Sr.(a) **Lucero del Roció Espinoza Narro (Psicóloga Organizacional del sector Agroexportador)**

Me encuentro desarrollando una investigación acerca del impacto del teletrabajo en el bienestar de los colaboradores de empresas privadas del sector agroexportador en Lima Metropolitana. La finalidad que acompaña dicho estudio es, principalmente, de explicar el efecto de la aparición del teletrabajo como la principal practica para organización de labores, en el bienestar de los trabajadores, enfocándonos en la salud mental de estos. Todo ello con el objetivo de conocer si la aplicación del teletrabajo en las empresas del sector tomado presenta alguna influencia sobre el bienestar en los colaboradores.

A continuación, se propondrá una lista de interrogantes, en sentido de, lograr la obtención de información necesaria para el desenvolvimiento de la investigación. Esto, únicamente, con fines exclusivos para el estudio de las variables previamente mencionadas.

¿Cuál es su percepción acerca del teletrabajo en las empresas privadas del sector agroexportador en Lima Metropolitana?

Rpta. Mi percepción es que, para algunas áreas, generaría satisfacción, pero para otras seria complejo, por lo cual se tendría que buscar un factor que de alguna manera compense, para evitar el mal clima organizacional, a su vez, capacitar a las jefaturas y equipos de trabajo para saber llevar esta nueva metodología.

¿Cuáles considera usted son los principales beneficios que ha traído consigo la aplicación del teletrabajo? Además, ¿Reconoce cuáles son las principales limitaciones o barreras que se presentan al adoptar esta modalidad?

Rpta. Los beneficios serian avanzar de manera más rápida, generando autonomía y responsabilidad en el cumplimiento de objetivos, ya que se está en un ambiente propio, lo cual da satisfacción.

- ***Jornada Laboral***

Acerca de la jornada laboral de los colaboradores, ¿Cómo se ha gestionado este aspecto? ¿Cuál ha sido la respuesta de los colaboradores?

Rpta. Inicialmente, se intentó integrar la modalidad de teletrabajo. Hoy se está retornando a la presencialidad.

¿Cuál es el tipo de teletrabajo utilizado en la organización?

Rpta. Se mantiene de forma mixta, lo ideal es ir regresando de forma progresiva. Actualmente, no se maneja ninguno para algunas áreas, trabajándose de forma presencial

¿Bajo qué tipo de enlace se da la supervisión en la empresa? ¿Cómo se retroalimenta el trabajo de los colaboradores?

Rpta. Actualmente no se da, pero por motivos de paro al quedar en zonas donde no había paso, se supervisaba mediante el cumplimiento de objetivos planteados.

- ***Salud Mental***

¿En qué medida se relacionan el teletrabajo y la salud mental de los trabajadores?

Rpta. Se relacionan al generar satisfacción, ya que algunos tienen hijos, mascotas y al trabajar en casa, tienen más tiempo de pasar con ellos, lo cual les generaría motivación y bienestar emocional.

¿Cómo se manejan las altas tasas de estrés, agotamiento y ansiedad en los colaboradores? Asimismo, ¿Qué repercusión tiene esto sobre el desempeño y la calidad de los resultados?

Rpta. Actualmente se están evaluando estos indicadores y buscando trabajar en ellos.

- ***Calidad de Vida***

¿Cuál es el grado presente de satisfacción laboral en los colaboradores?

Rpta. No precisa

¿Se brindan condiciones laborales oportunas a los teletrabajadores? ¿Se respetan horarios de desconexión o se brindan tiempos de descanso dentro de la jornada?

Rpta. Si, se intenta gestionar esto y respetar los horarios.

¿Se apoya el equilibrio entre la vida personal y laboral? ¿Se otorga flexibilidad a los colaboradores?

Rpta. Si

- **Productividad**

¿En qué medida se han estado cumpliendo los objetivos y metas planteadas? ¿Cuál ha sido el impacto sobre la calidad del trabajo?

Rpta. No precisa

¿Cuál ha sido el comportamiento del tiempo invertido para el alcance de los objetivos? ¿Incrementó, disminuyó o se mantuvo? ¿Qué factores podrían influir en este aspecto?

Rpta. No precisa

- **Salud Física**

¿Cómo impacta el teletrabajo sobre los riesgos laborales?

Rpta. No precisa

¿De qué manera el trabajar desde el domicilio afecta al bienestar físico de los colaboradores?

Rpta. No precisa

- **Regulación**

En sentido de la regulación del teletrabajo en el Perú, ¿Conoce usted la reglamentación actual en torno a esta modalidad del desarrollo de actividades?

Rpta. Desconozco, no manejo entendimiento de la regulación por completo.

Con respecto a los aspectos contractuales del teletrabajo en nuestro país, ¿considera que las mejoras en la regulación podrían apoyar su implementación de manera más oportuna?

Rpta. Definitivamente, apoyaría mucho.

- **Impacto Financiero**

¿Cuál es el impacto sobre los costos de la organización tras la implementación del teletrabajo?

Rpta. No precisa

¿Cuál es la proyección de los costos, tomando en cuenta la nueva regulación sobre el teletrabajo?

Rpta. No precisa

6. Guía de entrevista

Buenos días, estimado Sr.(a) **Tino Vargas Raschio (Consultor en Legislación Laboral, Gestión del Talento y Cambios Organizacionales)**

Me encuentro desarrollando una investigación acerca del impacto del teletrabajo en el bienestar de los colaboradores de empresas privadas del sector agroexportador en Lima Metropolitana. La finalidad que acompaña dicho estudio es, principalmente, de explicar el efecto de la aparición del teletrabajo como la principal practica para organización de labores, en el bienestar de los trabajadores, enfocándonos en la salud mental de estos. Todo ello con el objetivo de conocer si la aplicación del teletrabajo en las empresas del sector tomado presenta alguna influencia sobre el bienestar en los colaboradores.

A continuación, se propondrá una lista de interrogantes, en sentido de, lograr la obtención de información necesaria para el desenvolvimiento de la investigación. Esto, únicamente, con fines exclusivos para el estudio de las variables previamente mencionadas.

¿Cuál es su percepción acerca del teletrabajo en las empresas privadas del sector agroexportador en Lima Metropolitana?

Rpta. Desconozco al 100% el sector agroexportador, he trabajado con algunos clientes del sector de forma eventual. Considero que, el teletrabajo se aplica de forma excelente para el personal administrativo, no obstante, podría ser imposible de implementarse en los equipos operativos por obvias razones. Resulta un poco complejo.

¿Cuáles considera usted son los principales beneficios que ha traído consigo la aplicación del teletrabajo? Además, ¿Reconoce cuáles son las principales limitaciones o barreras que se presentan al adoptar esta modalidad?

Rpta. El principal beneficio que trajo consigo el teletrabajo fue cuidar nuestra salud con la llegada de la covid-19 y la propagación de la misma, nos permitió mantener la vigencia de nuestros contratos laborales y el vínculo con nuestros empleadores. Si bien, en inicio, tenía limitaciones u características que mejorar, el objetivo era el mismo. Los colaboradores incrementaron sus niveles de satisfacción, hoy tienen más tiempo para su familia, pasan menos horas en el tráfico y otros beneficios. La principal barrera son los viejos paradigmas y la burocracia, debería darse más libertad en las formas del teletrabajo. Pienso que, plazos tan rigurosos y medidas tan estrictas podrían desincentivar su uso.

- **Jornada Laboral**

Acerca de la jornada laboral de los colaboradores, ¿Cómo se ha gestionado este aspecto? ¿Cuál ha sido la respuesta de los colaboradores?

Rpta. Desde el aspecto legal, es un acierto regular la desconexión laboral. La respuesta ha sido variada, hay colaboradores que toman tiempo de sus jornadas para eventos personales, repercutiendo esto sobre sus horarios laborales. También hay otros colaboradores que lo han hecho de forma asertiva.

¿Cuál es el tipo de teletrabajo utilizado en la organización?

Rpta. La gran mayoría que he visto es de forma mixta, hay días establecidos a los que se va a la empresa. Esto se define con el empleador.

¿Bajo qué tipo de enlace se da la supervisión en la empresa? ¿Cómo se retroalimenta el trabajo de los colaboradores?

Rpta. Considero que se da bajo distintos mecanismos. Se que en algunas entidades se han creado plataformas y registros de control de asistencia, otros usan WhatsApp, intranet, webs, etc. Cada empresa ha adoptado sus medidas.

- **Salud Mental**

¿En qué medida se relacionan el teletrabajo y la salud mental de los trabajadores?

Rpta. Inicialmente, se hablaba que un principal problema podría ser el aislamiento. Se ha demostrado que eso no es así, pero si podría llegar a ser una dinámica de trabajo más estresante. Antes podíamos tener hasta 1 o 2 reuniones al día, hoy podemos tener infinitas reuniones porque salimos de una y entramos a otra. Estamos revisando un correo y nos ingresa otro o una llamada, etc. Hay requerimientos constantes, puede llegar a ser una conexión y control hasta invasivo.

¿Cómo se manejan las altas tasas de estrés, agotamiento y ansiedad en los colaboradores? Asimismo, ¿Qué repercusión tiene esto sobre el desempeño y la calidad de los resultados?

Rpta. Indudablemente, en aquellas empresas donde no se maneja bien podría haber mayor repercusión porque hay requerimientos activos que necesitan de respuestas en tiempo real. Esto puede generar que se incremente el estrés y sobre todo el agotamiento.

- **Calidad De Vida**

¿Cuál es el grado presente de satisfacción laboral en los colaboradores?

Rpta. Hay incrementos en los grados de satisfacción, ahora las familias pueden compartir más.

¿Se brindan condiciones laborales oportunas a los teletrabajadores? ¿Se respetan horarios de desconexión o se brindan tiempos de descanso dentro de la jornada?

Rpta. Cada empresa es un mundo, he visto que se está intentando. Eventualmente se puede exceder un 30 minutos o 1 hora adicional, pero son en algunas ocasiones.

¿Se apoya el equilibrio entre la vida personal y laboral? ¿Se otorga flexibilidad a los colaboradores?

Rpta. No hay un plan de ruta aún. El problema general es la polivalencia, la necesidad de atender a todos.

- **Productividad**

¿En qué medida se han estado cumpliendo los objetivos y metas planteadas? ¿Cuál ha sido el impacto sobre la calidad del trabajo?

Rpta. No precisa

¿Cuál ha sido el comportamiento del tiempo invertido para el alcance de los objetivos? ¿Incrementó, disminuyó o se mantuvo? ¿Qué factores podrían influir en este aspecto?

Rpta. No precisa

- **Salud Física**

¿Cómo impacta el teletrabajo sobre los riesgos laborales?

Rpta. En algunos casos, disminuye el riesgo al estar en un ambiente más tranquilo. Esto en consecuencia de no tener que salir de casa y exponerse.

¿De qué manera el trabajar desde el domicilio afecta al bienestar físico de los colaboradores?

Rpta. Es una vida más sedentaria que en la oficina porque ahí al menos hay actividades físicas que hacer, desplazarte hasta el establecimiento, subir y bajar los pisos, movilizarte para almorzar, etc.

- **Regulación**

En sentido de la regulación del teletrabajo en el Perú, ¿Conoce usted la reglamentación actual en torno a esta modalidad del desarrollo de actividades?

Rpta. La conozco bien, trabajo con ella. Sin embargo, considero que podría ser demasiada.

Con respecto a los aspectos contractuales del teletrabajo en nuestro país, ¿considera que las mejoras en la regulación podrían apoyar su implementación de manera más oportuna?

Rpta. No, considero que podría no incentivar. Hay demasiada información en la regulación. Solo debió regularse la voluntariedad y los riesgos laborales. Hay un derecho constitucional que apoya a la libertad de cada entidad.

- **Impacto Financiero**

¿Cuál es el impacto sobre los costos de la organización tras la implementación del teletrabajo?

Rpta. Impactos favorables, reducciones en arrendamientos de locales.

¿Cuál es la proyección de los costos, tomando en cuenta la nueva regulación sobre el teletrabajo?

Rpta. La nueva regulación establece bandas referenciales, pagos de luz o electricidad. Algunos podrían pagarlos y otros dejarlo a la voluntad. El internet es un costo fijo, no te cobran más por usar más. La electricidad si pudiese tener un incremento, hay que revisar ese punto. Si se deja a libertad, algunos querrán trabajar de forma presencial y otros de forma remota. Si la empresa quiere establecer una forma, tendrá que negociar.



TRABAJO FINAL ACTUALIZADO

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	2%
3	voxpopuli.aldia.com Fuente de Internet	1%
4	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.usta.edu.co Fuente de Internet	<1%
8	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	

<1 %

10

repositorioacademico.upc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

11

www.researchgate.net

Fuente de Internet

<1 %

12

[Submitted to Universidad Andina del Cusco](#)

Trabajo del estudiante

<1 %

13

[Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego](#)

Trabajo del estudiante

<1 %

14

repositorio.autonoma.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

15

www.diputados.gob.mx

Fuente de Internet

<1 %

16

docplayer.es

Fuente de Internet

<1 %

17

repositorio.unsch.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

18

myslide.es

Fuente de Internet

<1 %

19

revistas.pucp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

20

[Submitted to Submitted on 1685669160102](#)

Trabajo del estudiante

<1 %

21

repositorio.uchile.cl

Fuente de Internet

<1 %

22

repositorio.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

23

www.cien.adexperu.org.pe

Fuente de Internet

<1 %

24

tesis.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

25

transportesynegocios.wordpress.com

Fuente de Internet

<1 %

26

www.aempresarial.com

Fuente de Internet

<1 %

27

www.equiposytalento.com

Fuente de Internet

<1 %

28

www.stunam.org.mx

Fuente de Internet

<1 %

29

www.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

30

Submitted to Universidad Europea de Madrid

Trabajo del estudiante

<1 %

31

apirepositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

32	archive.org Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.untels.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
37	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	capitalhumano.emol.com Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
41	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
42	Submitted to Instituto Tecnológico de Costa Rica Trabajo del estudiante	<1 %
43	documentop.com	

Fuente de Internet

<1 %

44

es-us.noticias.yahoo.com

Fuente de Internet

<1 %

45

vdocuments.com.br

Fuente de Internet

<1 %

46

Submitted to Universidad San Francisco de Quito

Trabajo del estudiante

<1 %

47

heliannespinoza.blogspot.com

Fuente de Internet

<1 %

48

media.business-humanrights.org

Fuente de Internet

<1 %

49

www.theibfr.com

Fuente de Internet

<1 %

50

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

<1 %

51

informaticajuridica74.blogspot.com

Fuente de Internet

<1 %

52

repositorio.cientifica.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

53

repositorio.unap.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

54

www.bufetebuades.com

Fuente de Internet

<1 %

55

www.ositran.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

56

"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 19 (2003)", Brill, 2007

Publicación

<1 %

57

qdoc.tips

Fuente de Internet

<1 %

58

repositorio.puce.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

59

www.enfoquederecho.com

Fuente de Internet

<1 %

60

Roberto Carlos Dávila Morán, Eucaris del Carmen Agüero Corzo, Juan Manuel Sánchez Soto, Henri Emmanuel López Gómez. "Impact of Teleworking on the Health and Well-Being of Peruvian Workers in Times of Pandemic", Sustainability, 2022

Publicación

<1 %

61

Submitted to Universidad Católica de Santa María

Trabajo del estudiante

<1 %

62

prevencionar.com

Fuente de Internet

<1 %

63

cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

64

gestion.pe

Fuente de Internet

<1 %

65

repositorio.continental.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

66

repositorio.ecci.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

67

Submitted to unjbg

Trabajo del estudiante

<1 %

68

www.d1tribunaladministrativodelmagdalena.com

Fuente de Internet

<1 %

69

Submitted to Universidad Abierta para
Adultos

Trabajo del estudiante

<1 %

70

Submitted to Universidad San Ignacio de
Loyola

Trabajo del estudiante

<1 %

71

Submitted to Universidad de Cádiz

Trabajo del estudiante

<1 %

72

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

73

repositorio.upt.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

74	Submitted to unsaac Trabajo del estudiante	<1 %
75	Submitted to Universidad Dr. José Matías Delgado Trabajo del estudiante	<1 %
76	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1 %
77	Submitted to Universidad de las Islas Baleares Trabajo del estudiante	<1 %
78	repositorio.enamm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
79	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
80	repositorio.up.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
81	repositorioinstitucional.ufpso.edu.co Fuente de Internet	<1 %
82	spij.minjus.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
83	www.bccr.fi.cr Fuente de Internet	<1 %
84	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %

85

Submitted to Universidad Peruana Los Andes

Trabajo del estudiante

<1 %

86

Submitted to Universidad Santiago de Cali

Trabajo del estudiante

<1 %

87

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

88

repository.unipiloto.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

89

rubio.pe

Fuente de Internet

<1 %

90

www.bhpublishinggroup.com

Fuente de Internet

<1 %

91

www.dentonsmunoz.com

Fuente de Internet

<1 %

92

www.gestiopolis.com

Fuente de Internet

<1 %

93

www.orgdch.org

Fuente de Internet

<1 %

94

www.risti.xyz

Fuente de Internet

<1 %

95

Carlos Arturo Tellez Bedoya, Carolina Tellez Bedoya. "Retos de la salud mental para la cuarta revolución industrial en las empresas de Colombia", Tendencias, 2022

Publicación

<1 %

96	ciencialatina.org Fuente de Internet	<1 %
97	content.yudu.com Fuente de Internet	<1 %
98	derechosgeneroysalud.psico.edu.uy Fuente de Internet	<1 %
99	enciclopediauniversal.com Fuente de Internet	<1 %
100	estresorganizacional.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
101	gestarsalud.com Fuente de Internet	<1 %
102	home.kpmg Fuente de Internet	<1 %
103	infoderechmj.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
104	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
105	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
106	repositorio.uisek.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
107	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

108	ru.dgb.unam.mx Fuente de Internet	<1 %
109	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
110	www.espacioblog.com Fuente de Internet	<1 %
111	www.fortuna.uolsinectis.com.ar Fuente de Internet	<1 %
112	www.icebergci.com Fuente de Internet	<1 %
113	www.informatica-juridica.com Fuente de Internet	<1 %
114	www.madrid.org Fuente de Internet	<1 %
115	www.perumigrante.org Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo