

Universidad de Lima
Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas
Carrera de Negocios Internacionales



TELETRABAJO, ESTRÉS Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE EMPRESAS MULTINACIONALES

Tesis para optar el título profesional de licenciado en Negocios Internacionales

Paola Natalia Garay Arauzo

Código 20160595

Milagros Del Rosario Moreno Laureano

Código 20160934

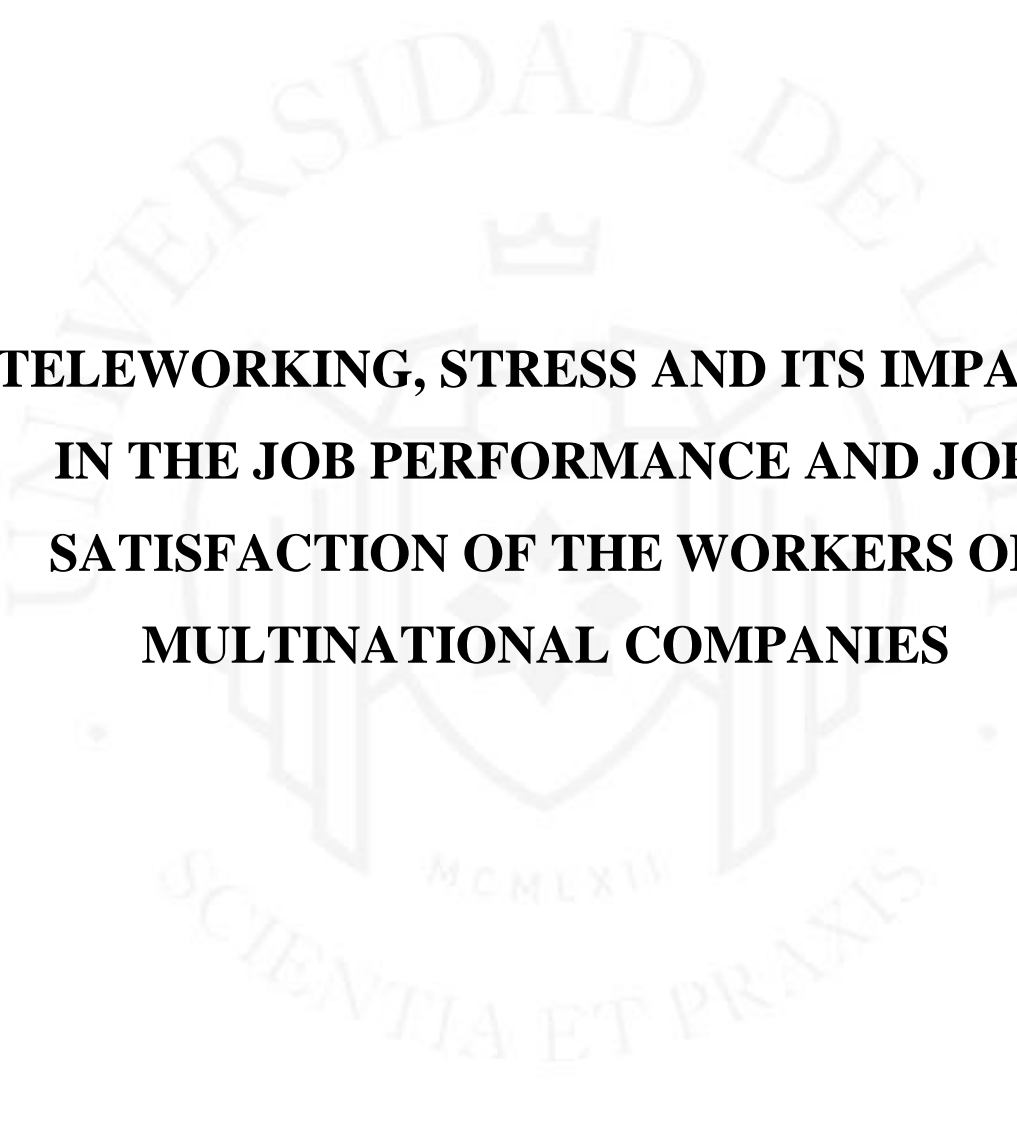
Asesor

María De Las Mercedes Anderson Seminario

Lima – Perú

Marzo del 2023





**TELEWORKING, STRESS AND ITS IMPACT
IN THE JOB PERFORMANCE AND JOB
SATISFACTION OF THE WORKERS OF
MULTINATIONAL COMPANIES**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES	3
1.1. Enfoque Organizacional.....	4
1.2. Enfoque De Bienestar Laboral.....	6
1.3. Enfoque Metodológico.....	11
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
2.1. Situación Problemática	13
2.2. Formulación Del Problema	24
2.2.1. Problema General.....	24
2.2.2. Problemas Específicos	24
CAPÍTULO III: JUSTIFICACIÓN	26
3.1. Importancia De La Investigación.....	26
3.1.1. Justificación Teórica	26
3.1.2. Justificación Práctica.....	28
3.1.3. Justificación Metodológica	29
3.2. Viabilidad De La Investigación	30
3.3. Limitaciones De La Investigación	30
CAPÍTULO IV: OBJETIVOS.....	32
4.1. Objetivo General.....	32
4.2. Objetivos Específicos.....	32

CAPÍTULO V: HIPÓTESIS.....	33
5.1. Hipótesis General.....	33
5.2. Hipótesis Específicas	33
CAPÍTULO VI: FUNDAMENTOS TEÓRICOS	34
6.1. Marco Teórico.....	34
6.1.1. Modelo Del Teletrabajo	34
6.1.2. Modelo De Las Características Del Trabajo	37
6.1.3. Modelo De Las Consecuencias Del Tecnoestrés Para Usuarios Finales En Organizaciones.....	39
6.1.3.1. Estrés.....	39
6.1.3.2. Tecnoestrés.....	41
6.2. Marco Conceptual.....	45
6.2.1. Historia Del Teletrabajo.....	45
6.2.2. Las Empresas De Consumo Masivo En El Mundo.....	47
6.2.3. Las Empresas De Consumo Masivo En El Perú.....	48
6.2.4. Las Empresas De Consumo Masivo En Chile	49
6.2.5. Teletrabajo	50
6.2.6. Tecnoestrés Y Estrés.....	55
6.2.7. Desempeño Laboral En Los Teletrabajadores	56
6.2.8. Satisfacción Laboral En Los Teletrabajadores.....	57
6.3. Matriz De Operacionalización De Las Variables	60
6.4. Matriz De Consistencia.....	63
CAPÍTULO VII: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	65
7.1. Tipo De Investigación.....	65
7.1.1. Según La Orientación.....	65
7.1.2. Según el alcance de la Investigación.....	65

7.1.3. Según el diseño de la Investigación	66
7.1.4. Según la direccionalidad de la Investigación	66
7.1.5, Según el tipo de fuente de recolección de datos	66
7.2. Población, Muestra y Muestreo	67
7.2.1. Población.....	67
7.2.2. Muestra.....	67
7.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	67
7.3.1. Técnicas	67
7.3.2. Instrumentos.....	68
7.3.3. Proceso de recolección de datos.....	68
7.3.4. Técnicas de análisis de datos	69
CAPÍTULO VIII: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	
CUANTITATIVOS.....	71
8.2. Análisis de Resultados	86
8.2.1. Contrastación de Antecedentes Vs Resultados	86
8.2.2. Contrastación de Hipótesis con Resultados	89
CONCLUSIONES.....	93
RECOMENDACIONES.....	95
REFERENCIAS	96
BIBLIOGRAFÍA.....	100
ANEXOS	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1	Ficha resumen de la revisión bibliográfica	3
Tabla 6.1	Matriz de operacionalización de las variables	60
Tabla 6.2	Matriz de consistencia	63
Tabla 8.1	Tabla demográfica Perú	72
Tabla 8.2	Tabla demográfica Chile.....	73
Tabla 8.3	Tabla validez compuesta y varianza extraída Perú.....	77
Tabla 8.4	Tabla validez compuesta y varianza extraída Chile	77
Tabla 8.5	Tabla validez discriminante (Fornell Larcker) Perú.....	78
Tabla 8.6	Tabla validez discriminante (Fornell Larcker) Chile.....	78
Tabla 8.7	Tabla validez discriminante (HTMT) Perú.....	79
Tabla 8.8	Tabla validez discriminante (HTMT) Chile	80
Tabla 8.9	Bootstrapping (5000 remuestreos) Perú	81
Tabla 8.10	Bootstrapping (5000 remuestreos) Chile	82
Tabla 8.11	Tabla de efectos indirectos Perú	83
Tabla 8.12	Tabla de efectos indirectos Chile.....	84
Tabla 8.13	Resumen de hipótesis por país.....	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 El uso de internet para trabajar a distancia en América Latina en 2018	17
Figura 2.2 Virtual Private Network (VPN).....	19
Figura 6.1 Marco teórico sobre las consecuencias del teletrabajo.....	35
Figura 6.2 Modelo de las características del trabajo de Hackman et al. (1980, 90)	37
Figura 6.3 Modelo para entender el estrés	40
Figura 6.4 Modelo para entender el tecnoestrés	42
Figura 6.5 Top 10 Empresas de Consumo Masivo por Ventas Anuales, al 2017	48
Figura 6.6 Top 10 Empresas de Consumo Masivo en Perú por Ventas Anuales, al 2019	49
Figura 6.7 Top 10 Empresas de Consumo Masivo en Chile por Ventas Anuales, al 2019	50
Figura 6.8 Modelo del teletrabajo y sus variables	59
Figura 8.1 Nivel de instrucción de los encuestados en Perú y Chile	74
Figura 8.2 Horas diarias que un trabajador realiza teletrabajo en Perú y Chile	75
Figura 8.3 Dispositivos más usados por los teletrabajadores en Perú y Chile.....	76
Figura 8.4 Modelo de investigación probado Perú	85
Figura 8.5 Modelo de investigación probado Chile.....	85

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario	102
-----------------------------	-----



RESUMEN

El teletrabajo sigue desarrollándose e implementándose a nivel mundial desde hace varios años; es desde el inicio de la pandemia por Covid-19, en marzo 2020, en el que este método/concepto de trabajo cobra mayor relevancia de manera transversal en todos los sectores debido a las restricciones y políticas sanitarias impuestas por los gobiernos en este contexto.

La presente investigación tiene como finalidad determinar la influencia de la dificultad tecnológica, las características del trabajo, mediadas por el tecnoestrés y el estrés, sobre el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional. Para ello, se tomó una muestra de 132 teletrabajadores residentes en Perú y 52 teletrabajadores en Chile mediante el instrumento cuestionario. La metodología empleada es PLS-SEM (Modelo de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales), la cual responde a una técnica de análisis multivariante. Esta metodología permite confirmar el modelo conceptual propuesto y analizar la correlación entre las variables de estudio.

De acuerdo con el modelo conceptual presentado, se concluye una relación directa entre las variables independientes: dificultad tecnológica y características del trabajo; y las variables dependientes: tecno estresores y estrés respectivamente. Mientras que la variable estrés se relaciona inversamente con las variables: satisfacción laboral y desempeño laboral. La presente investigación aporta a la comunidad académica en el aspecto laboral y social en un contexto de cambio constante, resalta la importancia del bienestar del trabajador y el efecto que este puede tener en la satisfacción y desempeño laboral del mismo.

Línea de investigación: 5306 - 1.a9

Palabras clave: Teletrabajo, estrés, tecnoestrés, desempeño laboral, satisfacción laboral.

ABSTRACT

Telecommuting has been developing and being implemented worldwide for several years; It is since the start of the Covid-19 pandemic, in March 2020, that this work method/concept has become more relevant across all sectors due to the restrictions and health policies imposed by governments in this context.

The present research aims to determine the influence of technological difficulty, job characteristics, mediated by technostress and stress, on the performance and job satisfaction of workers who telework in a multinational company. To do this, a sample of 132 teleworkers residing in Peru and 52 teleworkers in Chile was taken using the questionnaire instrument. The methodology used is PLS-SEM (Partial Least Square Structural Equation Modeling), which responds to a multivariate analysis technique. This methodology allows to confirm the proposed conceptual model and analyzing the correlation between the study variables.

According to the conceptual model presented, a direct relationship is concluded between the independent variables: technological difficulty and characteristics of the work; and the dependent variables: techno-stressors and stress, respectively. While the stress variable is inversely related to the job satisfaction and job performance variables. This research contributes to the academic community in the labor and social aspect in a context of constant change, highlights the importance of the worker's well-being and the effect that this can have on the worker's satisfaction and job performance.

Line of research: 5306 - 1.a9

Keywords: Teleworking, stress, technostress, job performance, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación ahonda en el teletrabajo, el cual es definido como una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por el uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones (TIC) y por ejecución de funciones sin la presencia física del trabajador en el centro de laboral. Se busca conocer la influencia de la dificultad tecnológica y las características del trabajo como generadores de tecnoestrés y estrés, respectivamente, posterior a ello, indicar la relación entre el tecnoestrés y estrés y finalmente entender cómo es que este último afecta en la satisfacción y desempeño laboral del teletrabajador de una empresa multinacional.

La investigación realizada es considerada cuantitativa aplicada, pues se utilizó la herramienta de tipo cuestionario, la cual fue aplicada a dos muestras diferentes, una en Perú y otra en Chile, ambas muestras contaban con teletrabajadores de empresas de consumo masivo. La recolección de datos se llevó a cabo de manera online con Google Forms y de manera anónima, durante el segundo y tercer trimestre del 2020, en el contexto de la pandemia del SARS-COV-2 (COVID-19), el cual conllevó al aislamiento social a nivel mundial.

A lo largo de la investigación se utilizó una amplia cantidad de fuentes científicas para comprobar las hipótesis planteadas en el estudio. Se ahondó en publicaciones con conocimiento sobre el teletrabajo, el cual, si bien ya existía, casi no había sido explorado como metodología de trabajo previo a la pandemia.

La data obtenida fue procesada bajo el modelo de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales, comúnmente conocido como PLS-SEM por sus siglas en inglés, para obtener los resultados finales del modelo planteado en el presente estudio. La metodología aplicada es adecuada dado el objetivo de la investigación, el cual busca establecer relación y/o dependencia entre las variables independientes y las dependientes.

Se buscó desarrollar un modelo que explique la relación de dos variables independientes: características del trabajo y dificultad tecnológica; con el tecnoestrés, como variable mediadora y conocer la influencia de estas sobre el estrés como variable dependiente. Es importante resaltar que el término tecnoestrés es relativamente nuevo en

Latinoamérica, pues está relacionado al contexto del teletrabajo, el cual fue recientemente implementado como metodología de manera transversal en muchas zonas de la región debido al confinamiento por COVID-19.

Se concluyó que, las variables independientes evaluadas sí se encuentran correlacionadas, pues las hipótesis obtuvieron un resultado significativo. Cabe resaltar que en la muestra de Chile la relación entre la dificultad tecnológica y el tecnoestrés es inversa, contrario al planteamiento inicial. Lo más resaltante fue la relación inversa entre la variable estrés y la variable desempeño laboral, pues es un indicador importante, el cual podemos ver reflejado en el rendimiento de la empresa. Debido a los resultados obtenidos, el modelo de Perú y Chile es válido y puede ser usado para investigaciones futuras.

La estructura empleada en el desarrollo de la presente investigación se conforma por los siguientes capítulos: Los antecedentes, en relación con las variables en estudio, clasificados por enfoque organizacional, de bienestar social y metodológico. Seguido del planteamiento del problema general y problemas específicos. En consecutivo, se presenta la justificación e importancia de la investigación a nivel académico y social. Se continúa con el objetivo general y los objetivos específicos, los cuales se reflejan en el capítulo que contiene la hipótesis general e hipótesis específicas. En continuación, se introduce el capítulo fundamentos teóricos de la investigación, que se compone del marco teórico y del marco conceptual; donde se presenta el modelo planteado para efectos de la presente investigación. En el capítulo posterior, se presentan los resultados y el respectivo análisis. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones que obtenidas en el presente estudio.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES

En el presente capítulo se exponen los antecedentes relacionados a las variables en estudio de la presente investigación. En la tabla 1.1 se presenta el resumen de estos agrupados según similitudes temáticas.

Tabla 1.1

Ficha resumen de la revisión bibliográfica

Categoría	Autor	País estudiado
Enfoque organizacional	Harth et al. (2019)	Alemania
	Silva-C et al. (2019)	Colombia
	Peiró y Soler (2020)	España
	Pradoto et al. (2021)	Indonesia
	Bustamante et al. (2022)	Chile
	Rietveld et al. (2022)	Holanda
Enfoque de bienestar laboral	Charalampous et al. (2018)	Reino Unido, Estados Unidos, Australia y Alemania
	La Torre et al. (2018)	Italia
	Magno et al. (2018)	Portugal
	Elldér (2019)	Suecia
	Kazekami (2019)	Japón
	Nakrošienė et al. (2019)	Lituania
	Numano et al. (2019)	Japón
	Son y Gao (2019)	Estados Unidos
	Céspedes et al. (2021)	Chile
	Estrada-Muñoz et al. (2021)	Chile
	Karácsony (2021)	Eslovaquia
	Zöllner y Sulíková (2021)	República Checa
	Camacho y Barrios (2022)	Colombia
Enfoque metodológico	Álvarez-Risco et al. (2021)	Ecuador

1.1 Enfoque organizacional

Harth et al. (2019) examinaron los espacios compartidos o “coworking” como una alternativa al teletrabajo en base a demandas psicosociales y aspectos como el desempeño laboral, vida social y salud. La investigación fue desarrollada con trabajadores de empresas alemanas durante junio y octubre del 2017. La muestra total fue de 112 trabajadores. Se utilizó un enfoque trasversal, con la entrevista como técnica y el cuestionario como herramienta. Los resultados fueron que, los trabajadores preferían trabajar en espacios compartidos más que en sus hogares, siempre que el primero en mención no se torne en un espacio hostil. Además, el principal estresor encontrado fue la carga laboral y se relacionó principalmente con la salud subjetiva.

El trabajo se relaciona con la investigación pues usa una metodología fidedigna además de proveer valiosa información de los espacios compartidos como alternativa al teletrabajo. Además, toma en consideración al estrés y carga laboral, factores que serán vinculados con el teletrabajo conforme la investigación avance.

Silva-C et al. (2019) buscaron entender los factores que influyen la actitud de los gerentes con respecto a la implementación del teletrabajo en sus organizaciones explorando el modelo TAM 3 (Technology Acceptance Model 3). La investigación llevó a cabo un estudio empírico que consistió en un cuestionario distribuido a 67 compañías y aplicada a 140 gerentes a cargo de un grupo humano en la ciudad de Medellín, se empleó una muestra no probabilística. Esto permitió la validez de TAM 3, con algunas modificaciones, en la actitud de gerentes con el teletrabajo; asimismo, la autoeficacia, experiencias y condiciones facilitadoras son factores determinantes en este contexto. Además, a mayor conciencia del teletrabajo, las barreras se reducen y permiten una correcta implementación y aceptación en toda la organización.

Este trabajo se relaciona con la presente investigación dado que brinda un marco conceptual relevante que permite visibilizar numerosos factores que intervienen en el proceso de implementación del teletrabajo en una organización. Además, brinda una explicación clara de factores situacionales que influyen en la actitud de los individuos.

Peiró y Soler (2020) expusieron la importancia que tomó el teletrabajo en el contexto de la pandemia, empleando información estadística del INE (Instituto Nacional

de Estadística). Los autores presentan una definición del teletrabajo y la desarrollan en el contexto del inicio del confinamiento en España durante el 2020.

Este estudio aporta a nuestra investigación conceptos y aspectos fundamentales que rodean el teletrabajo para su apropiada ejecución; como, por ejemplo, la reorganización y adaptación de flujos de trabajo y comunicación en las empresas para que los trabajadores no familiarizados con este método de trabajo se adapten a los cambios.

Pradoto et al. (2021) investigaron el impacto del estrés laboral y del clima organizacional en el desempeño de los teletrabajadores en el contexto de la pandemia del COVID-19 en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES). Emplearon una metodología estadística descriptiva bajo enfoque cuantitativo, teniendo como instrumento el cuestionario con escala de medición de Likert, cuya muestra es no probabilística.

Es relevante para la presente investigación dado que presenta un modelo multivariante que comprueba el efecto que tiene el clima laboral sobre el estrés, y este a su vez, sobre el desempeño del trabajador. Esta variable está contenida dentro de nuestro modelo como características del trabajo, el cual se plantea, es un gatillo para desencadenar estrés e impactar en el desempeño y satisfacción laboral. La información recabada puede ser utilizada como sustento teórico a lo largo del estudio.

Bustamante et al. (2022) identificaron las dimensiones a considerar para la implementación del teletrabajo en empresas. La investigación se realizó a 317 trabajadores de empresas en Maule, Chile. La técnica utilizada fue la encuesta y se usó el cuestionario como instrumento, este trabajo se realizó en 2 etapas: fase descriptiva y fase inferencial. El resultado obtenido fue que, los encuestados consideraban positiva la implementación del teletrabajo y que las variables tecnológicas permiten una continuidad de las empresas donde laboran.

Esta investigación evidencia una percepción positiva de la implementación del teletrabajo en una de nuestras poblaciones objetivo, Chile. Además, la muestra utilizada es considerada grande, por lo que será utilizada a lo largo del trabajo.

Rietveld et al. (2022) examinaron el impacto que tuvo el primer aislamiento social en Holanda, bajo el concepto de que la productividad del trabajador es impactada por la

motivación intrínseca de este, la cual, a su vez, está relacionada a tres factores: autonomía, competencia percibida y relación laboral. En ese sentido, realizaron un cuestionario al 36% de empleados de un Instituto de Educación Superior Holandés, sin distinción de sexo o puesto laboral. La investigación comprobó la validez de la hipótesis, además de demostrarse una relación directa entre la competencia percibida y la productividad del trabajador.

La importancia de este estudio es el fundamento teórico presentado respecto a la motivación intrínseca relacionada a la satisfacción laboral percibida como variable dependiente 2 de la presente investigación (mostrada en la Matriz de operacionalización de las variables). Así como, la autonomía del trabajo, la cual es considerada como indicador de la variable independiente 2: Características del trabajo.

1.2 Enfoque de bienestar laboral

Charalampous et al. (2018) evaluaron la relación entre trabajo remoto y las cinco dimensiones del bienestar laboral: afectivo, cognitivo, social, profesional y psicosomático. Para el desarrollo de su investigación recopilaron información de 63 artículos que incluyen metodologías cualitativas, cuantitativas y métodos mixtos. La muestra tomada en cuenta constó de teletrabajadores que cumplían dos especificaciones (1) Trabajen remotamente al menos una vez a la semana y (2) Empleen tecnologías de información y comunicación (TIC) en sus labores cotidianas, la suma total de los involucrados de las 63 investigaciones recopiladas son 37 553 teletrabajadores. Los resultados obtenidos indican que el teletrabajo representa aspectos positivos, pero también negativos, como aislamiento social y profesional, sobre el bienestar laboral del trabajador.

Esta investigación se vincula ya que nos presenta el desempeño del trabajador como una variable, la cual es tomada en cuenta en el presente estudio. Además, muestra la relación de factores asociados a esta variable en cuestión, con respecto al desempeño en el teletrabajo.

La Torre et al. (2018) profundizaron el entendimiento de los efectos del tecnoestrés en los teletrabajadores, y los principales estresores que se presentan. Para llevar a cabo la investigación se tomó en cuenta 105 estudios previos, aplicando un

enfoque cualitativo y sistemático utilizando tres bases de datos distintas. Los resultados demostraron que el tecnoestrés afecta tanto la vida laboral como personal, así como la inminente influencia de este fenómeno en la productividad y satisfacción laboral del trabajador.

Se tomó en cuenta esta investigación puesto que expone expresamente los efectos del tecnoestrés en los teletrabajadores y esto permitió focalizar apropiadamente la variable tecnoestrés en el modelo planteado en la presente investigación. En ese sentido, el estudio realizado por La Torre et al. (2018) aportó con el planteamiento del modelo presentado en la figura 6.7 de la presente investigación.

Magno et al. (2018) examinaron el rol de las diferencias individuales de cada persona y su relevancia en el estrés generado por las tecnologías de información y comunicaciones (TIC); se tomaron en cuenta el género, la edad, nivel de educación y el nivel de experiencia laboral. Para la metodología se emplearon modelos de ecuaciones estructurales en una muestra de 927 cuestionarios completado por 14 instituciones públicas brasileñas diferentes de todas las regiones del país y que dependían fuertemente de las TIC. Los principales resultados confirman que las características demográficas causan que las manifestaciones del tecnoestrés se presenten de diferentes formas.

Este estudio se relaciona directamente con la presente investigación puesto que reafirma la independencia del impacto en cada individuo dependiendo de sus características particulares. Esto, además, se reafirma posteriormente en los modelos desarrollados en el marco teórico de la presente investigación.

Elldér (2019) exploró principalmente la rápida difusión del teletrabajo y los factores que hacen elegible a alguien para adoptar esta nueva metodología laboral. Se tomó en cuenta cuestionarios nacionales para examinar cómo las crecientes oportunidades para el teletrabajo se han extendido entre diferentes grupos de los empleados en Suecia. Los resultados demostraron que el empleo del teletrabajo en las organizaciones se ha incrementado significativamente en casi todas las categorías de trabajadores y sectores económicos en dicho país.

Esta investigación permite comprender que el avance de tecnologías que permiten implementar el teletrabajo en las organizaciones con mayor frecuencia requiere un análisis más profundo por parte de las organizaciones para poder implementar esta

metodología para determinar aquellos factores que convierten en elegible a un trabajador para emplear este tipo de trabajo. Bajo este planteamiento, Elldér (2019) asegura que el desarrollo de la tecnología trae consigo mayores oportunidades.

Kazekami (2019) examinó el efecto del teletrabajo en el estrés que genera el encontrar un balance entre el trabajo, tareas domésticas, la felicidad, satisfacción en la vida personal y laboral, además de la implicancia de estos en la productividad del teletrabajador. Se empleó como técnica de análisis la encuesta, cuya muestra consistió en 17 967 empleados entre 15 y 60 años. Los resultados permiten corroborar que el teletrabajo incrementa la productividad, siempre y cuando este modelo de trabajo flexible no se lleve a cabo por largas horas pues crea el efecto contrario.

Este alcance es importante para la presente investigación ya que provee aquellos factores claves que influyen la productividad del teletrabajador, además de la relación de estos con la satisfacción laboral y personal. Esto nos permitirá enfocar las principales limitaciones en el teletrabajo e indagar más en este sentido.

Nakrošienė et al. (2019) se centraron en el grado de relación existente entre el teletrabajo y, en términos generales, la satisfacción con este, ventajas percibidas, oportunidades laborales y productividad reportada voluntariamente. Utilizaron la técnica de encuesta, siendo el instrumento un cuestionario del cual se recolectó información de 128 personas que tienen esta modalidad de trabajo en distintos niveles de intensidad y representan diversos sectores de la economía. Sus principales resultados se enfocan en la menor probabilidad de reconocimiento en el contexto del teletrabajo, además, se considera que, a efecto de la reducida comunicación entre compañeros, la productividad de los trabajadores aumenta significativamente, lo cual es considerado como contraargumento al aislamiento social de los trabajadores.

Esta investigación es importante para el presente estudio puesto que da a conocer factores importantes que influyen en la variabilidad de los resultados del teletrabajo como por ejemplo: confianza con el supervisor, idoneidad del lugar de trabajo en el hogar, habilidades de planificación de tiempo, género, entre otros. Es de gran consideración, en el sentido que, consta de la composición de determinantes en la productividad del trabajador lo cual es clave para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

Numano et al. (2019) clarificaron las barreras del teletrabajo teniendo en consideración la tendencia de los contenidos de trabajo. Aplicaron la técnica de grupos focales y para esto, se llevó a cabo en dos grupos de 12 personas, el primero relacionado a la introducción del teletrabajo como generador de ansiedad, frustración, etc. y el segundo acerca de contenidos laborales explícitamente. Los resultados demuestran que las principales barreras en la introducción del teletrabajo se dividen principalmente en comunicación, implementación de infraestructura y eficiencia laboral.

Esta investigación se vincula pues los autores indican que una de las principales barreras en el teletrabajo es el desempeño de un trabajador. Esta una de las variables en investigación, lo cual impulsa a indagar con mayor profundidad para validar dicha afirmación en el contexto particular de este estudio.

Song y Gao (2019) analizaron la variación subjetiva de bienestar (SWB) entre los trabajadores que trabajan en casa y en el lugar de trabajo utilizando una metodología de modelos individuales de efectos fijos. Emplearon data del American Time Use Survey Well-Being Models correspondientes al 2010, 2012 y 2013, la muestra consistió en 3962 trabajadores asalariados entre 18 y 65 años. El estudio confirmó que trabajar en casa en lugar del centro laboral, tiene un efecto negativo en el bienestar subjetivo (SWB) del trabajador puesto que es asociado a menor felicidad y genera estrés.

Este estudio aporta información segmentada importante acerca del bienestar subjetivo (SWB) percibido por teletrabajadores asalariados que evidencia las variaciones entre género, edad y estatus parental teniendo en cuenta variables como felicidad, dolor, tristeza, estrés, cansancio y sentido. Estos datos resultan siendo de gran valor para la presente investigación pues nos da una visión más clara y específica acerca de las variables tomadas en cuenta en el bienestar del trabajador.

Céspedes et al. (2021) analizaron la percepción de trabajadores chilenos que se encontraban haciendo teletrabajo a causa de la pandemia del COVID-19 en el año 2020. El estudio se enfocó en el impacto del teletrabajo en relación con el estrés laboral, balance vida-trabajo y satisfacción. El instrumento empleado fue un cuestionario online a 225 trabajadores chilenos que se encontraban empleando esta metodología de trabajo. Se demostró que existe una relación positiva entre el teletrabajo y la satisfacción laboral, mientras que el estrés laboral y el balance vida-trabajo tienen una relación negativa con el teletrabajo.

La relevancia de este estudio radica en que se desarrolla en Chile, país de estudio en común, donde se investigó la relación de variables como el estrés y la satisfacción laboral, las cuales son presentadas en nuestro modelo de teletrabajo y sus variables (Figura 6.7). Asimismo, el estudio desarrollado por Céspedes et al. (2021) se desarrolla en un contexto similar al de la presente investigación: aislamiento por COVID-19.

Estrada-Muñoz et al. (2021) examinaron los niveles de tecnoestrés en profesores de educación primaria y secundaria en Chile debido a la implementación de la educación remota a causa de la crisis sanitaria por COVID-19. La metodología aplicada fue RED-TIC y el instrumento de medición fue el cuestionario, este fue aplicado a una muestra de 3006 profesores de 289 comunas en Chile. Los resultados mostraron que, 11% de los encuestados presentaba tecno ansiedad y 7.6% tenía tecno fatiga, siendo las mujeres quienes presentaban mayor tecnoestrés en comparación a los hombres, la principal razón a considerarse es el conflicto hogar-trabajo.

El trabajo se relaciona con la investigación pues fue realizado en uno de los países donde se centra el presente estudio. Además, evalúa a profundidad la variable tecnoestrés sobre una muestra considerablemente grande, por lo que los resultados obtenidos pueden servir de referencia y fuente confiable.

Karácsony (2021) identificó los factores que llevan a los trabajadores eslovacos a alcanzar una satisfacción en el contexto del teletrabajo. Además, brinda recomendaciones a los líderes en Eslovaquia para que incrementen la satisfacción entre sus empleados. La metodología empleada fue de carácter cualitativo, empleando como instrumento el cuestionario. El cual se realizó a 709 personas (sin excluir cuestionarios incompletos) de manera anónima y con el método de bola de nieve para selección de muestra. La investigación se realizó a raíz de la pandemia de COVID-19, la cual cambió el trabajo tradicional por teletrabajo.

Se relaciona con el trabajo de investigación ya que analiza variables en común como la satisfacción laboral del trabajador en relación con el teletrabajo. Además, aporta definiciones del teletrabajo relevantes para la investigación, así como ventajas y desventajas de este.

Zöllner y Sulíková (2021) se enfocaron en analizar como el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado por la satisfacción de estos al realizar trabajo remoto. La

investigación fue realizada durante la pandemia del COVID-19 y en como esta cambió no solo las condiciones de vida si no también las condiciones de trabajo en las empresas alrededor del mundo. El trabajo en mención es cualitativo, basada en 34 estudios previos obtenidos de webs científicas.

El trabajo se vincula con la investigación en curso pues evalúa directamente las variables desempeño y satisfacción laboral en un contexto mundial en el cual el teletrabajo empezó a tomar fuerza en el entorno organizacional y como este afecta física, social y comunicacionalmente a los trabajadores. La información obtenida puede ser utilizada como argumentos fidedignos en el transcurso de la investigación.

Camacho y Barrios (2022) evaluaron el tecnoestrés y su evolución en el tiempo y el efecto de este en la relación trabajo – bienestar en los teletrabajadores en el contexto de la pandemia por COVID-19. La investigación fue realizada en dos espacios de tiempo, con un lapso de 2 meses entre cada uno, se aplicó a 154 trabajadores en la primera etapa y 146 en la segunda, todos ellos pasaron a trabajo remoto debido al aislamiento social. La técnica utilizada fue la entrevista y como herramienta el cuestionario. Los resultados mostraron que, los tecno estresores sobrecarga laboral y conflicto trabajo-hogar generan estrés en los teletrabajadores, reflejándose negativamente en su satisfacción y desempeño laboral.

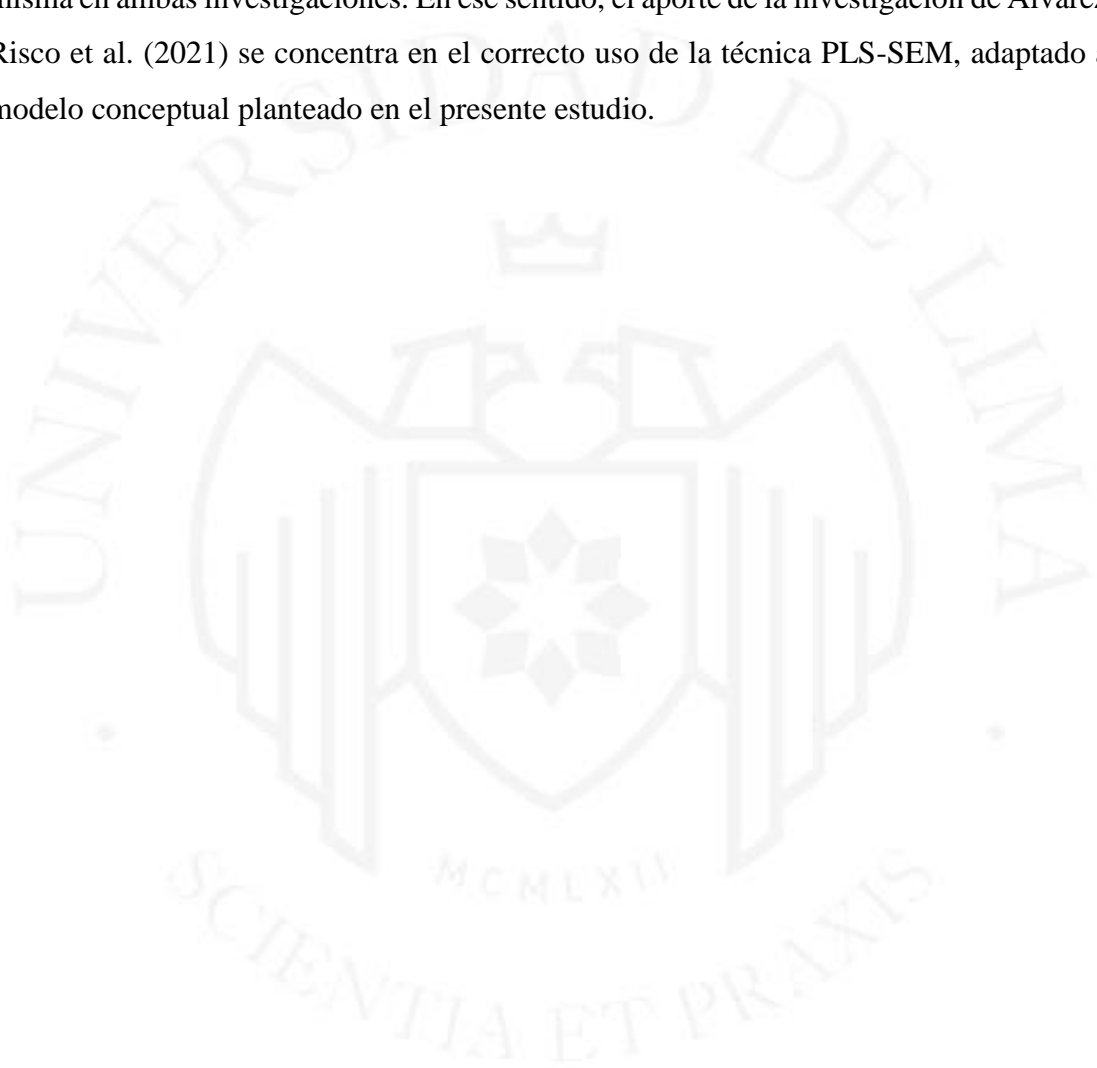
El trabajo se relaciona con la investigación en curso pues, utilizan el mismo modelo PLS SEM, y también se evalúan las variables tecnoestrés y su relación con el desempeño y satisfacción laboral. Al utilizar la técnica de snowball (bola de nieve) para la elección de la muestra, los resultados son más reales, pues se considera a los individuos sin sesgo.

1.3. Enfoque metodológico

Álvarez-Risco et al. (2021) analizaron las iniciativas empresariales verdes influencias por el desarrollo de la educación, del desarrollo conceptual y del país por medio de autoeficacia empresarial. La investigación se realizó a 532 estudiantes de negocios en Ecuador, en un rango de edad de 18 a 29 años, siendo el cuestionario virtual la herramienta utilizada. Los resultados mostraron que, las variables estudiadas tienen una

influencia relevante en la autoeficacia, variable significativa en la intención de crear negocios ecológicos.

La investigación se relaciona con el trabajo en curso pues utiliza el mismo modelo PLS-SEM para el análisis de la muestra. Si bien no se relacionan las variables estudiadas, la estructura del modelo es la misma, compuesta por variables independientes, mediadoras e independientes. Asimismo, la forma de recolección de la data es fue la misma en ambas investigaciones. En ese sentido, el aporte de la investigación de Álvarez-Risco et al. (2021) se concentra en el correcto uso de la técnica PLS-SEM, adaptado al modelo conceptual planteado en el presente estudio.



CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el capítulo a continuación, se detalla la problemática en la que está centrada la investigación. Se definen las variables que serán estudiadas a lo largo del trabajo y la relación que tienen estas entre sí. La data recolectada sobre los dos países en estudio, Perú y Chile sirve para conocer la situación actual de los teletrabajadores en empresas multinacionales.

2.1 Situación problemática

La globalización y adopción de tecnología en el mundo laboral

El fenómeno de la globalización hace referencia al continuo proceso de integración mundial en términos económicos, comerciales, políticos, sociales y tecnológicos. Este ha permitido la apertura de mercados externos para las empresas durante las últimas décadas. El desarrollo de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, también conocidas como TIC, vuelven accesibles y permiten mantenerse conectados en tiempo real (e-mail y dispositivos móviles) a los teletrabajadores con otros miembros de la organización (Greer & Payne, 2014, p. 101).

De acuerdo con Murakami (1997), invertir en TI es ampliamente considerado como un potencial enorme para reducir costos, mejorar la productividad y mejorar el nivel de vida. Sin duda, el avance en el desarrollo de las TIC ha beneficiado principalmente a las empresas multinacionales, pues la tecnología es el principal factor que facilita el teletrabajo y todas las ventajas de esta modalidad (Greer & Payne, 2014, p. 101). Tan solo es necesario un clic para poder conectarse virtualmente y mantener una reunión entre equipos situados en continentes opuestos; sin embargo, según Grant et al., el empleo del teletrabajo también conlleva algunos aspectos que pueden ser considerados negativos (como se cita en Grant et al., 2019, p. 21). La filtración de información confidencial o data de las empresas a través del “phishing”, definido por el Departamento de Comercio de los Estados Unidos (2015) como: “Una técnica para intentar adquirir datos confidenciales, como números de cuentas bancarias, a través de una solicitud fraudulenta por correo electrónico, en la que el autor se hace pasar por una persona legítima de negocios o de buena reputación”. Esta actividad ha aumentado a medida que

la interconectividad se vuelve más importante. En ese sentido, según Maier et al., 2015, las TIC's son percibidas como intrusas y causa preocupación en las personas con respecto a su privacidad y alternativas de seguridad (Camacho & Barrios, 2022, p. 6).

La globalización también ha influenciado en la creación de nuevas formas de realizar el trabajo, en busca de mejoras en el desempeño tanto de los trabajadores como de las empresas. Muchas de estas han implementado una nueva forma de trabajo más flexible que permite trabajar parcial o totalmente desde la casa, este es definido como:

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 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, 2015).

Según Solís, el teletrabajo es definido como una forma de realizar el trabajo utilizando tecnologías de la información (TI), cuyo trabajo se puede realizar fuera de las instalaciones del empleador (como se cita en Karácsony, 2021, p. 2). Así mismo Karácsony (2021) indica que el teletrabajo está determinado por dos factores: distancia y comunicación entre las partes (por lo cual, la tecnología es fundamental) (p. 2).

A fines de adaptarse a las necesidades de sus trabajadores sin que estos dejen de producir y continuar con sus funciones, aunque sea de manera remota. El teletrabajo otorga flexibilidad para organizarse y flexibilidad temporal, es decir, trabajar desde cualquier lado distinto a la oficina; como, por ejemplo, la casa, un área de coworking, una cafetería, etc. (Peiró & Soler, 2021, p. 6).

Esto se rige a cada entidad según sus operaciones así lo permitan y sea posible adaptar esta medida sin perjudicar a la misma. Asimismo, según De Luis et al. (2007), la innovación, el conocimiento, la capacitación, la cultura organizacional y la participación laboral, entre otras variables, explican la adopción del teletrabajo en las organizaciones.

El teletrabajo es utilizado muchas veces por empresas para reducir costos fijos como renta de alquiler, gastos por suministros u otros servicios. Asimismo, al permitir

que las personas reduzcan el tiempo de viaje y se adapten más fácilmente a las demandas no laborales en sus actividades laborales, el teletrabajo ayuda a atraer y retener talentos de alta calidad, contribuyendo a una fuerza laboral diversa que incluye cuidadores, empleados mayores y trabajadores con discapacidades (Beauregard et al., 2013). La implementación del teletrabajo en firmas multinacionales se realizó de manera progresiva. Los trabajadores empiezan realizando un porcentaje de su horario de trabajo de manera remota, para luego ir aumentando las horas y completar la jornada completa, esto de acuerdo con las políticas establecidas por cada organización y según su capacidad de adaptación de esta medida. En 2019 el teletrabajo era utilizado en mayor proporción por gerentes y técnicos y profesionales; sin embargo, a causa de las circunstancias excepcionales causadas por la cuarentena en 2020, el teletrabajo se vio impulsado (Peiró & Soler, 2020, p. 4).

La eficacia del teletrabajo reside en la cantidad de horas que labora el teletrabajador, dado que si estas son adecuadas y razonables la productividad se ve beneficiada, pero cuando estas horas se convierten en extensas jornadas, el teletrabajo tiene el efecto contrario y genera estrés afectando la satisfacción laboral (Kazekami, 2019). Esto evidencia la necesidad de introducir el teletrabajo en la modalidad que se adapte más al trabajador en el contexto de la empresa, según el puesto de trabajo y sus funciones. Es por eso por lo que esta modalidad de trabajo se clasifica principalmente en forma completa y mixta, es decir de forma alternada dentro y fuera del centro laboral por lo menos una vez a la semana. Los efectos del teletrabajo son distintos para las personas que pertenecen a ambas clasificaciones, aquel trabajador que no está presente en su centro laboral la mayoría de los días está más expuesto al aislamiento social, al mismo tiempo que se vuelve más dependiente en las TIC, siendo este su único medio de comunicación con sus compañeros de trabajo (Bentley et al., 2015).

Al ser la barrera física un factor determinante en el desempeño del trabajador es importante establecer políticas organizacionales que puedan facilitar e integrar la comunicación entre colegas que no estén presencialmente en el mismo lugar. Bentley et al. (2015) afirman que la satisfacción laboral y el bienestar del teletrabajador es impactado positivamente al percibir apoyo organizacional por parte de la empresa, el supervisor y los compañeros (p. 213). Cada empresa tiene un rol fundamental para alcanzar la efectividad del teletrabajo, puesto que al tener un rol activo y al desarrollar

una estrategia para mantener a todos sus trabajadores comprometidos a alcanzar un mismo objetivo mediante la creación de una sensación de pertenencia e integración.

La adopción del teletrabajo como metodología también se ve afectada por la percepción de los trabajadores con respecto al uso de tecnologías, Silva-C et al. (2019) argumentan que una percepción de utilidad resulta en un efecto positivo en la actitud de los supervisores y gerentes sobre el teletrabajo. En consecuencia, al percibir una mayor utilidad sobre esta modalidad, hay una mayor predisposición y entusiasmo al integrar estas medidas facilitando la adaptación del trabajador. Seguido de esto, hay otros términos, en sentido de percepciones, que también influyen positiva o negativamente en el desarrollo del teletrabajo como la compatibilidad de habilidades con esta modalidad, apariencia de condiciones facilitadoras que comprenden la autosuficiencia, la ansiedad generada y las motivaciones internas (Silva-C et al., 2019). Esto revela la subjetividad del desempeño del teletrabajo, independientemente de las acciones tangibles que una organización y sus líderes puedan tomar. Por lo que, según Golden y Raghuram, Peters y Den Dulk, es importante crear un clima de confianza entre los empleados y sus gerentes para el buen desarrollo de las funciones y actividades laborales; contribuyendo así a la efectividad del teletrabajo (como se cita en Grant et al., 2019, p. 20).

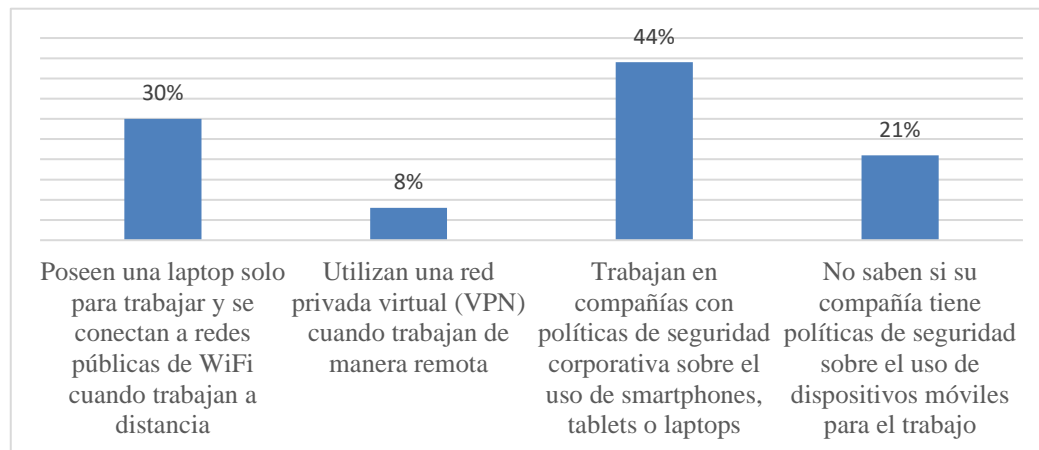
Adicionalmente, la adaptación de los trabajadores a esta nueva modalidad depende de 2 tipos de factores. En primer lugar, los factores externos, que dependen de la organización tales como la implementación de una infraestructura adecuada, la cual involucra facilitar los medios informáticos y todo aquello que será un instrumento de trabajo, así como la capacitación en estas nuevas herramientas y modalidad. Y el segundo lugar los factores internos, que dependen netamente de los trabajadores, las características de cada uno previa inmersión en el teletrabajo. Aquí se consideran conocimientos previos, habilidades y disposición al cambio y facilidad de aprendizaje.

Según la estadística presentada por Kaspersky Lab y CORPA Estudios de Mercado en la figura 2.1, se señala que solo el 21% de la muestra de personas (no se indica número de encuestados) desconocen la existencia de las políticas de seguridad sobre el uso de dispositivos móviles para el trabajo, lo cual demuestra la desinformación de los colaboradores sobre las políticas organizacionales básicas de sus centros laborales. Y un 30% tiene acceso a una laptop exclusiva para temas laborales. De acuerdo con el último estudio realizado por Global Workplace Analytics (GWA) (2017), el 3.4% de la

fuerza laboral en los Estados Unidos son teletrabajadores, siendo un total de 4.7 millones de personas trabajando desde sus hogares.

Figura 2.1

El uso de internet para trabajar a distancia en América Latina en 2018



Nota. La fuente no indica el número de encuestados. De *Kaspersky Lab* y *CORPA Estudios de Mercado*, por Statista, 2018 (<https://es.statista.com/estadisticas/1110514/uso-de-internet-teletrabajo-america-latina/>).

En el caso del Perú, en el 2015 se promulgó la Ley 30036 - Ley que regula el Teletrabajo en el Perú. Esta fue creada con el propósito de ofrecer oportunidades de trabajo a personas con vulnerabilidades en el ámbito social. Esta ley señala “la definición del Teletrabajo, su objetivo, las reglas sobre el uso y cuidado de los equipos y medios para su aplicación, su carácter voluntario y reversible, así como los derechos y obligaciones para los sujetos de la relación laboral” (Yarnold, 2021, p. 4). Sin embargo, antes del 2020, año en el que inició la pandemia por COVID-19, la aplicación de la Ley fue mínima.

A diferencia de otros países latinoamericanos, en Perú el teletrabajo se encuentra apenas en una etapa exploratoria a causa de una falta de difusión sobre esta nueva tendencia y su implementación (Cámara de Comercio de Lima [CCL], 2017). Este desconocimiento se da en varios niveles de una organización, desde gerentes, supervisores hasta asistentes y operarios, sin saber que el teletrabajo representa beneficios para la empresa, al empleado y la comunidad. Además, la planificación e implementación del teletrabajo adaptada a cada empresa requiere de gran compromiso para que este sea exitoso, por tal motivo, muy pocas empresas ven factible esta modalidad de trabajo.

Por otra parte, aquellas empresas que aplican el teletrabajo muchas veces no son conscientes de los beneficios que éste involucra reflejado en la mayor productividad por objetivos y un mejor aprovechamiento de los puestos de trabajo, por consecuencia, se genera valor a mediano y largo plazo en la compañía (CCL, 2017). Y desde la entrada en vigor de esta ley con respecto al teletrabajo, son muy pocas empresas que han logrado integrar satisfactoriamente esta modalidad en sus empresas.

Con respecto a Chile, no existía una Ley específica sobre el teletrabajo, se había discutido previamente en el 2018, pero fue en el 2020 debido a la pandemia que se promulgó la Ley N.º 21.220, sobre trabajo a distancia y teletrabajo. Sin embargo, al igual que en Perú, esta modalidad no había tenido acogida hasta antes del aislamiento social a consecuencia del COVID-19.

Según Bustamante et al. (2022), la percepción del teletrabajo por parte de directivos y supervisores, como un aporte positivo en las empresas donde laboran es del 90.2%. No obstante, también señalan que esta modalidad es aplicable en un 39.7% a gerentes–directores y solo en un 27.4% a jefes de área (p. 161). Como resultado, se puede decir que esta modalidad no aplica como favorable a todos los trabajadores de las empresas, si no que, están sujetos principalmente a las funciones que desempeñan.

Adaptación de trabajadores a la Metodología de Trabajo

Si bien es acertado mencionar que la implementación del teletrabajo trae consigo beneficios para las empresas y los trabajadores, estos se enfrentan a distintos retos al empezar a desarrollar funciones de manera remota. Según Kazekami (2019), el teletrabajo incrementa la satisfacción laboral, pero este no se traduce necesariamente en un incremento de la productividad, por el contrario, genera dificultades para balancear el tiempo entre trabajo y tareas domésticas (p. 14). Además, existen otras variables que impactan directamente en el desempeño y satisfacción laboral.

La sobrecarga de información es uno de los principales retos a los que los teletrabajadores se enfrentan. Al no comunicarse de manera física con sus compañeros y supervisores en el ambiente común de trabajo, todo tipo de comunicación se reduce a correos electrónicos, llamadas y videoconferencias. La gran cantidad de información por procesar conlleva a la saturación. El teletrabajador debe permanecer más tiempo leyendo

correos y atendiendo llamadas para permanecer actualizado con respecto al estatus de la empresa. Este proceso no era necesario al realizar sus funciones en la oficina, pues toda esa información era obtenida mediante la socialización tanto dentro como fuera del horario laboral. Según Gajendran y Harrinson, la cantidad, frecuencia y tiempo de la comunicación relacionada al trabajo entre colegas se ve disminuida debido a las barreras físicas (como se cita en Greer y Payne, 2014, p. 91).

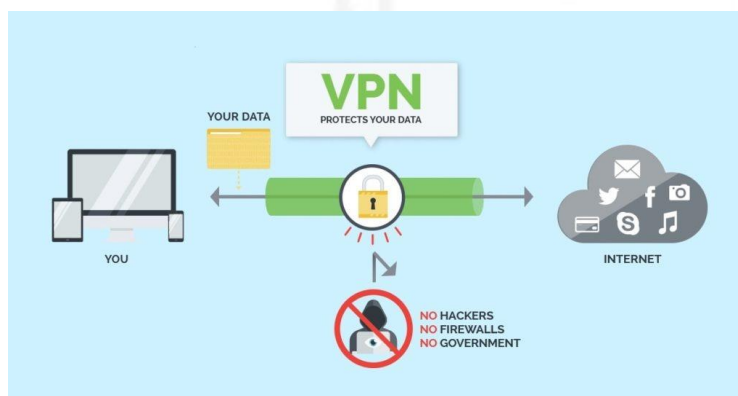
Si bien en el teletrabajo permite flexibilizar el horario laboral en beneficio del trabajador, muchas veces este mismo factor es el que representa un gran reto al combinarse las obligaciones laborales y familiares (Nakrošienė et al., 2019, p. 2).

La infraestructura y el teletrabajo

La infraestructura de las redes de conexión es otro factor que considerar. Al realizar el trabajo desde sus hogares, la conexión a internet y a bases de datos de la empresa es fundamental. Muchas empresas cuentan con una VPN (Virtual Private Network), la cual permite conectar las computadoras de los trabajadores a la red privada de la empresa de manera segura. Sin embargo, mientras mayor sea el número de teletrabajadores utilizando la VPN, el tráfico virtual aumenta y la conexión se debilita, disminuyendo así la rapidez con la que el teletrabajador puede realizar sus funciones.

Figura 2.2

Virtual Private Network (VPN)



Nota. De *¿Cómo funciona un VPN?*, por Redes Ayuda ONG, 2019 (<https://redesayuda.org/2019/05/03/como-funciona-un-vpn/>).

El internet también influye en el desempeño del trabajador. Al procesar una gran cantidad de información es necesario una conexión rápida y eficiente, que permita

agilizar el procesamiento de datos. Esta acción se puede ver afectada por el lugar de residencia o espacio donde el teletrabajador realice sus funciones. En el caso del Perú, al 2020 solo el 64.5% de la población tenía acceso al internet, el 71.7% del porcentaje anterior pertenece a zonas urbanas del país (Instituto Nacional de Estadísticas e Informática - INEI, 2021).

En el caso de Chile, al 2022, el 92% de la población tiene acceso a internet, este porcentaje creció en un 12.2% en comparación al año anterior (DataReportal, 2022). De acuerdo con Bustamante et al. (2022), el 57.5% de la población indica que contar con una buena conexión a internet favorece la buena aplicación del teletrabajo en las empresas donde laboran.

La autonomía laboral

La autonomía laboral reduce la sobrecarga de trabajo percibida porque los trabajadores pueden determinar cómo asignar su tiempo para realizar sus tareas. Además, según Kirkman y Rosen, cuando los teletrabajadores sienten que tienen autonomía laboral, experimentan menos invasión de la privacidad porque los altos niveles de autonomía en el trabajo contribuyen a un equilibrio entre el trabajo y la vida (como se cita en Suh y Lee, 2017, p. 145).

Si bien esta facultad otorgada al trabajador, definida como la libertad con la que él o ella cuenta para controlar su tiempo y actividad profesional en la empresa también es un factor que considerar es positiva en ciertos aspectos negativos. Esta facultad solo puede ser aplicada a empleados que no dependen de otros. Un trabajador dentro de un área que comparte recursos no tiene la misma autonomía que un gerente o supervisor, pues no depende directamente del trabajo de sus compañeros. En ese sentido, la comunicación entre trabajadores debe ser asertiva. Según Kowalski y Swanson, es crítico proveer a los trabajadores con apoyo gerencial, acompañada de una política organizacional sustentada mediante la capacitación gerencial pertinente, incluyendo el uso de habilidades de comunicación formal e informal para un teletrabajo exitoso (como se cita en Grant et al., 2019, p. 20).

Las funciones específicas que realizan los trabajadores también influyen en la percepción del teletrabajo y está relacionado al punto anterior. Los trabajadores de áreas

donde la comunicación e interacción no es de mucha necesidad se pueden beneficiar en mayor proporción a áreas donde socializar es vital. Departamentos como los de Recursos Humanos o Contabilidad y Comercial y Ventas donde las reuniones e interacción entre los integrantes es necesaria, se consideran áreas difíciles para implementar el teletrabajo; mientras que las divisiones de TI y Contabilidad y Finanzas, con trabajo más operativo, podrían beneficiarse más. La interdependencia entre las funciones del teletrabajador con la de otros trabajadores y departamentos también se puede considerar como un obstáculo para el teletrabajo. Según Kossek et al., los teletrabajadores que tienen una alta interdependencia de tareas deben hacer un mayor esfuerzo para compartir conocimientos y mitigar conflictos con otros teletrabajadores, y a menudo experimentan conflictos con los no teletrabajadores que requieren interacciones formales o reuniones cara a cara (como se cita en Suh y Lee, 2017, p. 145-146).

Al depender en alto grado de sus colegas, los teletrabajadores tienden a acumular más horas laborales, pues deben invertir tiempo en mantener una constante comunicación, terminando así en una mayor carga laboral. Si bien esta comunicación se puede realizar por medio del uso de tecnologías de la información como llamadas o videoconferencias, estas se suelen realizar fuera de la jornada laboral, generando una interferencia en el ámbito personal y familiar del teletrabajador, invadiendo así su privacidad.

Todos los factores mencionados previamente pueden generar, en conjunto o individualmente, niveles de tecnoestrés en los teletrabajadores. El tecnoestrés se puede definir como “una enfermedad moderna de adaptación causada por la incapacidad de hacer frente a las nuevas tecnologías informáticas de manera saludable” (Brod, 1984). Este fenómeno se relaciona directamente con la tecnología necesaria para ejercer teletrabajo y cómo esta genera estresores en las personas y, por ende, en sus organizaciones.

Según Lei y Ngai, el principio más importante del modelo de tecnoestrés es que los trabajadores sienten angustia cuando perciben una discrepancia entre sus habilidades (por ejemplo, habilidades, conocimiento, tiempo y energía) y las demandas que les impone su entorno laboral (como se cita en Lee y Suh, 2017, p. 142). Como se ha mencionado previamente, el tecnoestrés resulta de un conjunto de situaciones que exponen al trabajador, causado por estresores específicos cuyo impacto negativo termina

afectando el desempeño y satisfacción laboral. Uno de los principales estresores inmersos en el teletrabajo es la eliminación de la delimitación de espacio entre el trabajo y el hogar. Debido a esto, son muchas las ocasiones en las que el trabajador termina trabajando más horas de lo establecido, disminuyendo así, la principal ventaja del teletrabajo y generando estrés. Otra consecuencia es la distracción en el ambiente del hogar y la falta de recursos adecuados para laborar eficientemente, asimismo, los niños muchas veces representan una posible distracción por lo que los padres deben preocuparse por definir tiempos y espacios para poder desenvolverse con mejor fluidez durante el horario laboral, sin interrupciones (Greer & Payne, 2014).

Además, al permanecer mayor cantidad de tiempo en casa, la cantidad de tiempo para reflexionar y pensar sobre uno mismo, los estados psicológicos del teletrabajador pueden presentar sentimientos de desconexión social, aburrimiento, libertad e incertidumbre sobre trabajar en un entorno distinto al concepto de “trabajo” u “oficina” (Anderson et al., 2014, p. 4). Otro estresor tiene que ver con el reto que representa trabajar en equipo sin estar todos en un mismo espacio dado que la comunicación es más limitada, esto exige que los miembros del equipo estén disponibles el uno para el otro, además de sinergia, cohesión, camarería y efectividad en equipo (Greer & Payne, 2014, p. 98).

El grado en el que el teletrabajador se adapta y se muestra de manera abierta a las nuevas experiencias que involucran esta modalidad, la relación laboral con los colegas se moderará y será orientada a un resultado positivo. Los supervisores también hacen frente al desafío de adaptarse al teletrabajo, es entonces que la experiencia previa que estos puedan tener se vuelve significativa. Silva-C et al. (2018) asegura que cuanto mayor experiencia con el teletrabajo tenga el supervisor, menor será el nivel de estrés que este cause por lo que los empleados bajo su dirección tendrán una mejor actitud hacia esta metodología de trabajo (p. 8).

Un tecnó estresor de gran importancia es la gran carga laboral que representa el teletrabajo para muchos, este factor se manifiesta en distintas formas ocasionado principalmente por las características del puesto de trabajo, el rubro de la empresa e incluso por las características de la tecnología. A pesar de que los horarios están establecidos, estos no siempre se terminan cumpliendo estrictamente, puesto que hay situaciones fuera del control del trabajador, esto puede deberse al rubro del negocio de la

empresa multinacional, como importaciones o exportaciones en el que la mercadería necesita seguimiento constante y riguroso.

Por otro lado, Song y Gao (2019), indican que el teletrabajador muchas veces se somete voluntariamente a jornadas largas u horas extra sin paga con la intención de obtener reconocimiento por parte de sus superiores, obtener una mejora salarial o una promoción de puesto de trabajo en el mediano y largo plazo (p. 3). Este tipo de acciones tomadas sin influencia ni intervención de un tercero coloca un peso en la espalda del teletrabajador al auto generarse mayor cantidad de trabajo a espera de obtener mejores beneficios. La satisfacción laboral en este tipo de casos, en el que, debido al teletrabajo, el supervisor no visibiliza detalladamente los esfuerzos del trabajador, la relación será negativa puesto que no se cumplen las expectativas al no obtener un reconocimiento explícito. Por el contrario, el desempeño laboral evaluado por el supervisor inmediato sí tendrá un efecto positivo al notar mayor cantidad de objetivos cumplidos en una menor cantidad de tiempo.

Tecnoestrés en los trabajadores y su reflejo en el desempeño y satisfacción laboral

El desempeño laboral o rendimiento del trabajo hace referencia a la medida en la que el trabajador cumple con las funciones establecidas por el centro laboral de manera idónea. Esto es medido mediante indicadores o KPI (Key Performance Indicator). Usualmente en las empresas, el proceso de medición del desempeño es realizado mediante la toma de cuestionarios.

En cuanto a la satisfacción laboral, esta se asocia al nivel de adhesión, conveniencia y conformidad que el trabajador perciba acerca de la empresa en la que trabaja en términos integrales que involucran no solo las funciones que éste desarrolle, sino también la cultura organizacional y ambiente laboral que generan mejores condiciones de trabajo. En el caso del teletrabajo, el clima organizacional es uno de los principales conductores que llevan a disminuir la satisfacción y desempeño laboral por lo que es importante que las organizaciones desarrollen una alta capacidad de adaptación y creatividad para responder a constantes cambios (Pradoto et al., 2020, p. 347).

Cada uno de los estresores definidos previamente se refleja e influye tanto en el desempeño como en la satisfacción laboral de los teletrabajadores, en cierta medida. Si

bien es cierto que, para algunos teletrabajadores existen estresores que desencadenan estrés más rápido que otros, estudios previos reflejan que factores como la eliminación de la delimitación de espacio entre el trabajo y el hogar, y la sobrecarga de información son los más influyentes. Por otro lado, también es reconocido que, la autonomía y el balance trabajo-familia son principios muy valorados por los teletrabajadores, los cuales impactan positivamente en la satisfacción laboral (Karácsony, 2021, p.6).

La investigación en curso tendrá como objetivo principal estudiar el efecto del teletrabajo en el desempeño y la satisfacción laboral de los trabajadores de empresas multinacionales situadas en el Perú y Chile. Además, se estudiará cómo las características del trabajo y la tecnología influyen en la generación de tecnoestrés en los teletrabajadores, y cómo y en qué medida es que los estresores pueden delimitar la satisfacción y desempeño laboral.

2.2 Formulación del Problema

2.2.1 Problema general

¿Cuál es la influencia de la dificultad tecnológica, las características del trabajo, mediadas por los tecno estresores y el estrés, sobre el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional?

2.2.2 Problemas Específicos

1. ¿Cuál es la influencia de la dificultad tecnológica sobre el tecnoestrés en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional?
2. ¿Cuál es la influencia de las características del trabajo sobre el estrés en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional?
3. ¿Cuál es la influencia del tecnoestrés sobre el estrés generado en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional?
4. ¿Cuál es la influencia del estrés sobre el desempeño laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional?

5. ¿Cuál es la influencia del estrés sobre la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional?



CAPÍTULO III: JUSTIFICACIÓN

El capítulo a continuación desarrolla la importancia de la investigación en curso, así como la justificación teórica, práctica y metodológica de la misma. Finalmente, se evalúa la viabilidad de la investigación y cuáles son los factores limitantes durante el proceso.

3.1 Importancia de la investigación

La importancia de la investigación se sitúa en el contexto de la pandemia del COVID-19, la cual llevó a un aislamiento social a inicios del 2020. Previo a este acontecimiento, la metodología del teletrabajo aún no era aplicada en la gran mayoría de empresas a nivel latinoamericano, específicamente en el caso de Perú y Chile. Es entonces que, debido a la necesidad de continuar con sus operaciones, las empresas tuvieron que migrar al teletrabajo abruptamente, sin contar necesariamente con un plan de implementación.

En tal sentido, surgieron factores que impactan en la satisfacción y desempeño del trabajador. Por lo que, esta investigación plantea un modelo que identifica estos factores y alternativas que planteen soluciones. Al mismo tiempo que acortamos la brecha de conocimiento respecto a este tema en particular.

3.1.1 Justificación teórica

Abordar el tema del teletrabajo en un contexto bajo la coyuntura internacional actual, la cual ha obligado a todos los países, empresas y comunidades a darse una pausa. Ésta sirvió para reformular muchas cosas que antes eran consideradas comunes, a apreciar aquello que no era considerado valioso, a partir de esta experiencia, nace una oportunidad para dar un impulso hacia algo mejor.

La realidad es que la rutina laboral clásica se pone en apuro al notar que sus características principales no pueden ser satisfechas en su totalidad ya sea por la característica intrínseca del puesto del trabajo y sus funciones, o por particularidades específicas de la persona que desempeña la función. Esta necesidad implica el desarrollo de nuevas modalidades de trabajo que aporten soluciones y aporten al desarrollo de la

idoneidad de todo factor inmerso en este proceso para optimizarlo y seguir aportando valor a la empresa. Es entonces que se plantea la flexibilidad laboral en la década de 1980 mediante el aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC).

A pesar de que esta modalidad no es tan reciente, aún existe mucho desconocimiento con respecto a su implementación en las empresas puesto que se tiene un concepto muy arraigado del trabajo tradicional, el cual involucra estar sentado en una oficina cumpliendo hasta 40 horas semanales. En el Perú, existe aún mucha desinformación y escepticismo con el uso de tecnologías en la ejecución de funciones laborales (CCL, 2017, p. 14). Esto expone una brecha de conocimiento que se espera aminorar mediante la investigación al presentar una visión general del teletrabajo como nuevo concepto laboral en un mundo donde es inevitable resistirse a la tecnología puesto que se ha vuelto una herramienta del día a día en la vida de las personas y las empresas. Es importante, además, considerar todos aquellos factores que condicionan la efectividad del teletrabajo en un trabajador para, así, no afectar el desempeño de este ni la satisfacción laboral.

La teoría de Bentley et al. (2016) afirma que el apoyo organizacional es determinante, puesto que el trabajador percibe el interés de la empresa respecto al bienestar del trabajador impactando positivamente en la satisfacción laboral (p. 52). La aplicación del teletrabajo es innovadora y se traduce en ventajas para las partes involucradas; sin embargo, este resultado no se da de manera automática y sin esfuerzos. Por el contrario, el éxito depende de las estrategias y el modelo de implementación que aplique cada organización, teniendo en cuenta que no depende solo del trabajador participe de esta metodología, sino, también del gerente y supervisores.

La importancia del teletrabajo recae principalmente en el efecto positivo que tiene en la eficiencia y productividad de los teletrabajadores al reducir el tiempo en áreas urbanas y transporte público, logrando así un mejor balance en el aspecto laboral y familiar (Silva-C. et al, 2019, p. 4). De esta manera, el trabajador tiene mayor flexibilidad para establecer tiempos de trabajo y poder distribuirlos óptimamente con tiempos de ocio y tiempo en familia que le permiten encontrar una armonía en este sentido. Otro aspecto fundamental en el trabajo es la tecnología, puesto que, para desenvolverse con facilidad en el marco del teletrabajo es importante tener cierta familiaridad con esta ciencia. Silva-C. et al. (2019) introduce un modelo de aceptación tecnológica 3 (TAM3).

Este modelo constata que la subjetividad puede sesgar la actitud de algunos trabajadores con respecto a la metodología de flexibilidad laboral. Por lo que la identificación de las variables de este modelo es importante para proponer alternativas que respondan a estas.

De las teorías previamente desarrolladas por distintos autores, se identificaron las principales variables que tenían algún impacto tanto en el desempeño laboral como en la satisfacción del trabajador. El principal aporte teórico de la presente investigación se concentra en la construcción de un marco conceptual que evidencia la relación de las características del trabajo y la dificultad tecnológica con los siguientes estresores: carga laboral, aislamiento y separación del tiempo familiar y laboral; y el impacto de estos en el desempeño y satisfacción laboral de teletrabajadores de empresas multinacionales con sucursales en Perú y Chile.

3.1.2 Justificación práctica

En el año 2013, ya existía una ley que regulaba y fomentaba el Teletrabajo como metodología laboral. Sin embargo, esta no había sido aplicada por empresas debido principalmente al desconocimiento. Fue a inicios de la pandemia por COVID-19 en marzo del 2020 que, tanto el Estado Peruano como el Chile y gran parte de los Gobiernos en el mundo, decidieron cerrar sus fronteras y decretar aislamiento social como medida para evitar la propagación del virus. Luego de esto, gran parte de las empresas en el país se vieron obligadas a parar operaciones por semanas, pues no contaban con la infraestructura ni procedimientos para iniciar el trabajo remoto.

La Cámara de Comercio de Lima (CCL) (2017) afirma que las empresas peruanas aún se encuentran en una etapa exploratoria elaborando un plan piloto que incorpore el teletrabajo en sus organizaciones. (p. 14). Cada una de estas tiene particularidades con respecto a modelos de negocio, cultura organizacional, políticas organizacionales y estrategia corporativa que responden a las necesidades de cada una según el rubro al que pertenezcan. Es importante recalcar la importancia de la implementación de herramientas tecnológicas en las empresas, especialmente en las multinacionales donde la utilidad de esta es aún más relevante dado la demanda de constante comunicación cuyo objetivo principal es agilizar el flujo de información.

Los resultados de esta investigación responden a las necesidades descritas previamente puesto que se presenta un modelo en el cual se identifican los principales factores que representan estresores para aquellas personas que emplean esta modalidad y cómo su desempeño y satisfacción laboral puede verse impactada. Uno de los principales enfoques se orienta a exponer una realidad que involucra no solo al teletrabajador, sino también al papel importante que desempeña la organización. La dualidad expresada se traduce en esfuerzos por ambas partes donde se recalca la importancia del liderazgo y el desarrollo de una estrategia organizacional que se adapte y sea flexible.

Además, brinda la oportunidad de dar un panorama general acerca del desarrollo del teletrabajo y su evolución en las empresas multinacionales localizadas alrededor del mundo, siendo Perú y Chile países soberanos con una economía emergente y de buenas expectativas por la estabilidad macroeconómica que se mantiene desde hace décadas donde la apertura comercial es la principal característica de la política comercial peruana y chilena.

La principal utilidad de la presente investigación recae en la identificación de los principales puntos clave del teletrabajo y recomendar acciones específicas para reforzar estos logrando un impacto positivo en el desempeño y satisfacción laboral. Y en tanto al aspecto social, al resaltar la importancia del bienestar del trabajador en el entorno empresarial, esta mejora notablemente mediante la implementación de programas de seguimiento y apoyo propuestos.

3.1.3 Justificación metodológica

En la presente investigación se realizó el análisis de datos mediante una metodología de segunda generación denominada mínimos cuadrados parciales en modelos de ruta, PLS-SEM por sus cifras en inglés. Esta es una técnica de análisis multivariante y está compuesta por dos submodelos: el modelo formativo y el modelo reflectivo, donde cada indicador presenta una dimensión del significado de las variables latentes. Y el segundo representa a los indicadores, competitivos entre sí, y sus manifestaciones en las variables latentes. Asimismo, afirman que, al ser un modelo no paramétrico, la escala de media recomendada es la ordinal medida en escala Likert (Martínez y Fierro, 2018).

El instrumento empleado es la encuesta cuya finalidad es medir todas las variables usando una escala de Likert, la cual es de fácil aplicación y adaptación para el modelo planteado en este caso. El uso de este instrumento en su modalidad online (Google Forms) permitió alcanzar a mayor cantidad de personas, por lo que se logró la medición cuantitativa esperada.

La selección de la muestra y la recolección de datos de la presente investigación permite tener una visión más amplia y profunda con respecto de la situación de la información al abarcar empresas multinacionales en territorio peruano y chileno. Adicionalmente, el aporte se vuelve más significativo al tomar en cuenta nuevas perspectivas para determinar el efecto del teletrabajo en la satisfacción y desempeño del trabajador en un contexto en el que esta metodología de trabajo cobra mayor relevancia a nivel mundial.

3.2 Viabilidad de la investigación

La viabilidad del estudio se fundamenta en el uso de herramientas electrónicas que reducen el requerimiento de esfuerzos económicos; con respecto a la viabilidad ética, al ser una investigación imparcial relacionada al desarrollo del teletrabajo y el estrés que este pueda generar, las partes involucradas no presentan conflictos de interés. La flexibilidad de la temporalidad para llevar a cabo la recolección de datos no representa inconvenientes.

Asimismo, contamos con acceso a la base de datos de la Biblioteca de la Universidad de Lima la cual nos permitió obtener información más acotada para la investigación. En ese sentido, el acceso y uso de distintas herramientas electrónicas fueron un factor importante en la viabilidad de la investigación ya que facilitaron la obtención de datos y la comunicación entre las partes involucradas.

3.3 Limitaciones de la investigación

La principal limitación de la investigación se relaciona a la subjetividad del objeto de estudio, que, en este caso, es el trabajador. Las características particulares de cada uno y su experiencia previa determinaron en cierta medida la actitud acerca de las variables en

estudio y su relación con los estresores, desempeño y satisfacción laboral del mismo. También, el principal ángulo de la investigación se centra en la evaluación de tres principales estresores ya definidos, lo cual excluye otros posibles motivos que afecten tanto el desempeño como la satisfacción laboral.

Es importante mencionar que, la investigación inició durante el aislamiento social por COVID-19, lo cual dificultó en gran medida la obtención de muestra para la etapa de análisis puesto que una parte de la población objetivo se encontraba geográficamente fuera de nuestro alcance. Todo contacto para la obtención de la muestra fue realizado por medios electrónicos, es decir, correo, teléfono y LinkedIn.

Finalmente, como se ha mencionado anteriormente, muy pocas empresas multinacionales ubicadas en Perú y Chile contaban con el teletrabajo como metodología ya establecida previo inicio de la pandemia, por lo que la información respecto al tema era limitada.



CAPÍTULO IV: OBJETIVOS

En el presente capítulo se muestra el objetivo general de la investigación y los objetivos específicos que se desprenden de la relación entre las variables en estudio según el modelo presentado en la figura 6.7.

4.1 Objetivo General

Analizar la influencia de la dificultad tecnológica y las características del trabajo, mediado por el tecnoestrés y el estrés, sobre el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.

4.2 Objetivos Específicos

1. Determinar la influencia de la dificultad tecnológica sobre el tecnoestrés en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.
2. Determinar la influencia de las características del trabajo sobre el estrés en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.
3. Determinar la influencia del tecnoestrés sobre el estrés generado en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.
4. Determinar la influencia del estrés sobre el desempeño laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.
5. Determinar la influencia del estrés sobre la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.

CAPÍTULO V: HIPÓTESIS

En el presente capítulo se muestra la hipótesis general de la investigación y las hipótesis específicas que se desprenden de la relación entre las variables en estudio según el modelo presentado en la figura 6.7.

5.1 Hipótesis General

La dificultad tecnológica, las características del trabajo, mediadas por los tecno estresores y el estrés, tienen un efecto mixto sobre el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.

5.2 Hipótesis Específicas

1. La dificultad tecnológica tiene un impacto positivo sobre el tecnoestrés en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.
2. Las características del trabajo tienen un impacto positivo sobre el estrés en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.
3. El tecnoestrés contribuye positivamente en el incremento del estrés generado sobre los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.
4. El estrés influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.
5. El estrés influye negativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.

CAPÍTULO VI: FUNDAMENTOS TEÓRICOS

El presente capítulo se divide en marco teórico y marco conceptual. En el primero, se muestran los modelos teóricos de las variables en estudio: teletrabajo, características del trabajo, estrés y tecnoestrés. Y en la segunda parte del capítulo, se contextualiza la investigación en el marco de teletrabajo, la historia de este y los distintos factores inmersos en esta modalidad de trabajo considerados para el presente estudio.

6.1 Marco teórico

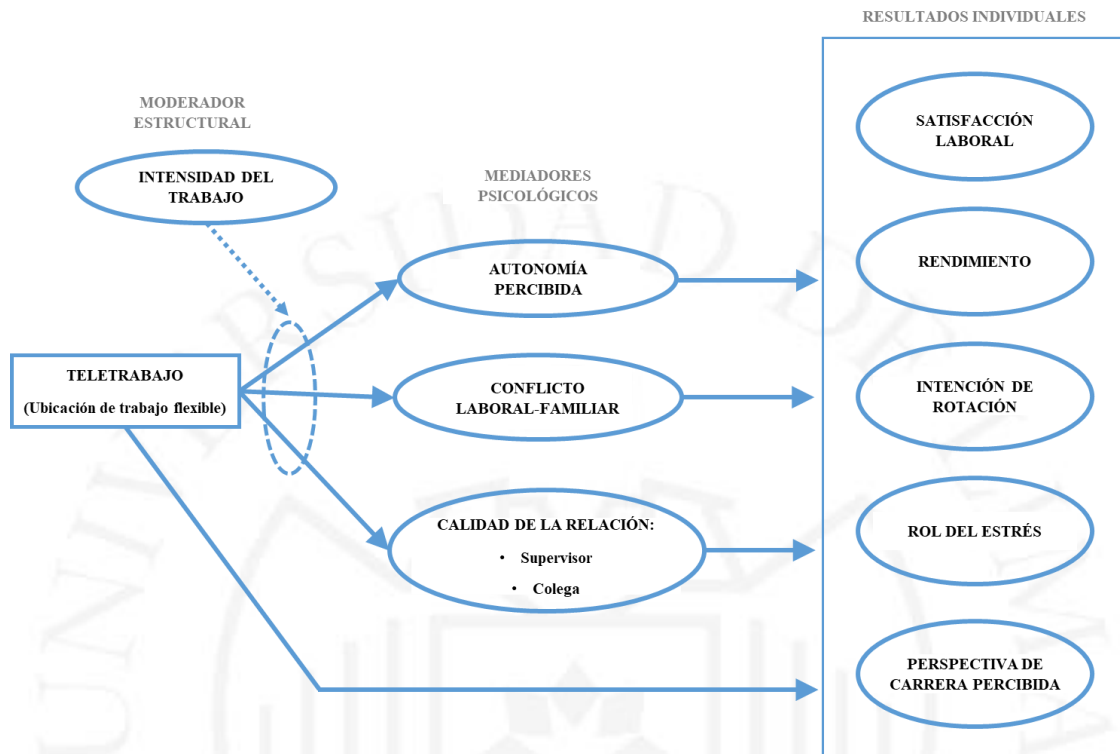
Se tomó en cuenta varias investigaciones científicas previas relacionadas al teletrabajo como nuevo modelo que brinda flexibilidad laboral y su relación con el desempeño y satisfacción laboral del trabajador. Estos estudios nacen de varias disciplinas como administración y ciencias económicas, psicología y; telecomunicaciones que abarcan perspectivas amplias del tema en cuestión.

6.1.1 Modelo del teletrabajo

Aplicar la modalidad del teletrabajo en las organizaciones representa la adaptación de estas a las nuevas tecnologías y las herramientas que brindan, además, esto le otorga al trabajador la responsabilidad de regular y definir su propio tiempo, sin disminuir la productividad dentro de lo posible. Para comprender el efecto del teletrabajo en los trabajadores, se tomó en cuenta el modelo elaborado por Gajendran y Harrison (2017) presentado en la figura 6.1. Este modelo integra factores como mediadores psicológicos y sus resultados individuales, con relación a la intensidad del teletrabajo.

Figura 6.1

Marco teórico sobre las consecuencias del teletrabajo



Nota. De “The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: Meta Analysis of Psychological Mediators and Individual Consequences, 2007” por Gajendran y Harrison, 2007, *Journal of Applied Psychology*, 6, p. 1526 (<https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1524>)

Una de las conclusiones más relevantes de estudio realizado por Gajendran y Harrison (2017), revela la presencia de una curva del aprendizaje definida por el tiempo y el reajuste al teletrabajo que establece una dirección directa.

Tal como se muestra en la figura 6.1, el teletrabajo atribuye autonomía, el primer mediador psicológico, dado que cada empleador; asume la capacidad de decidir sobre las condiciones ambientales en las que trabará (música, ropa, ventilación, etc.) con la finalidad de contribuir a la motivación del trabajador. Además, cada individuo se vuelve responsable de distribuir el tiempo familiar y laboral, entre otras actividades de ocio. Esto conlleva al segundo mediador psicológico, conflicto familiar y laboral, que dependerá única y exclusivamente de la capacidad del individuo para segmentar adecuadamente y no entretener ambas actividades afectando al propio trabajador. En ese sentido, al

reducirse la comunicación cara a cara la calidad y la frecuencia de la interacción podría afectar la relación interpersonal entre los teletrabajadores con sus colegas (Gajendran & Harrison, 2007, p. 1527).

A raíz de esto, el tercer mediador psicológico hace referencia a la calidad de relación con el supervisor y colega, la cual se puede ver degradada en algunos casos dada el poco contacto directo que tienen ambas partes a razón de la característica intrínseca del teletrabajo, la tecnología. Cuando no hay predisposición por parte de los gerentes para implementar o actualizar su forma de administrar o sus sistemas de control, habrá un deterioro entre la comunicación y sinergia entre este y sus subordinados (Gajendran & Harrison, 2007, p. 1527). Este es un factor importante para mantener el trabajo en equipo constante y contribuir al equipo de trabajo o área, generando una sensación de colaboración por igual a pesar de no encontrarse presencialmente juntos.

Los tres mediadores psicológicos tienen resultados individuales en cada persona, los cinco más comunes son los planteados en el modelo de Gajendran y Harrison (2007), de los cuales tres de cinco, satisfacción laboral, rendimiento y el rol del estrés, son variables incluidas en el modelo de la presente investigación. Esto permite ratificar la significación del modelo conceptual de este estudio teniendo antecedentes que amparan dichas hipótesis derivadas de este modelo.

La implementación del teletrabajo en una organización demuestra confianza en el trabajador y se espera que la productividad se incremente, modificando las condiciones ambientales en las que trabaja cada uno para adaptar a la comodidad de cada uno permitiendo un trabajo más efectivo. Según Loher et al., varios estudios empíricos han demostrado que la percepción de autonomía tiene un efecto positivo en la satisfacción laboral del trabajador al motivar e incrementar la satisfacción laboral (como se cita en Gajendran & Harrison, 2007, p. 1528).

El modelo de Gajendran y Harrison (2007) recalca la diferencia de resultados individuales entre teletrabajadores de alta intensidad y baja intensidad, en relación con todos los mediadores psicológicos planteados en el modelo. Adicionalmente, se resalta la preponderancia del rol del conflicto laboral-familiar y la relación entre el empleado y supervisor y colegas, en comparación con la autonomía percibida (Gajendran & Harrison, 2007, p. 1536). Este modelo es de gran importancia para esta investigación puesto que

plantea la base del desarrollo del presentado en este estudio adaptado al contexto peruano y chileno.

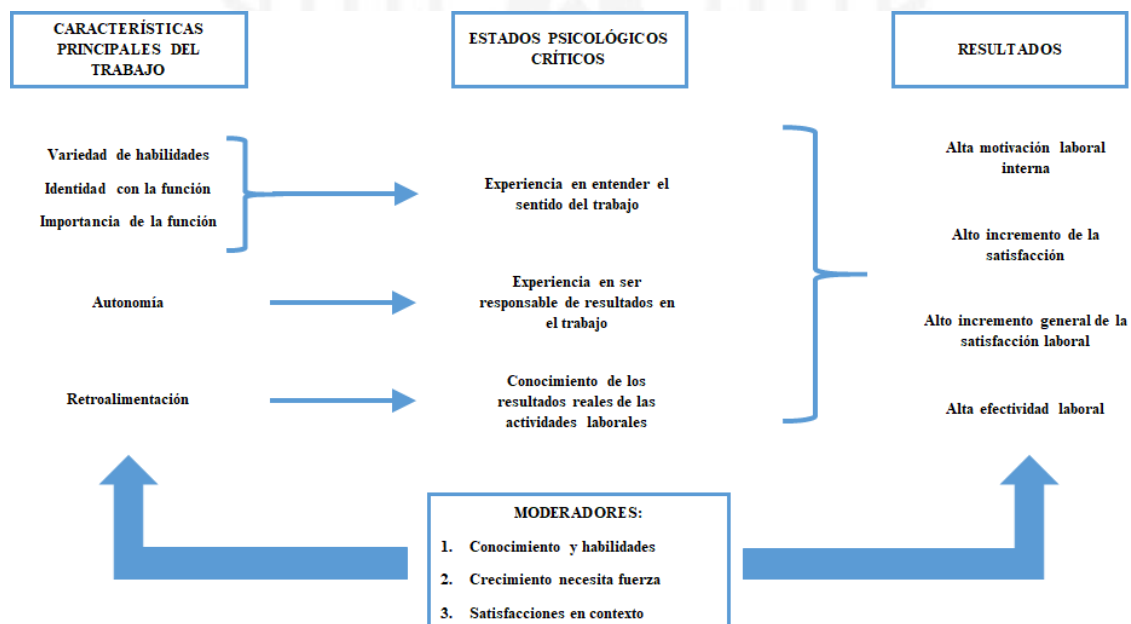
6.1.2 Modelo de las características del trabajo

El modelo desarrollado por Hackman et al. (1980, 90) se ha ido expandiendo con el pasar de los años, teniendo en cuenta que el diseño inicial de esta teoría parte en la década de los 70s. Durante estas décadas el modelo de las características del trabajo se fue nutriendo de varios aportes hasta llegar al modelo presentado en este estudio.

El principal enfoque de este modelo es identificar y superar los efectos desmotivadores (Miner, 2005, p. 79) que se pueden presentar en el trabajo determinado por las características principales del trabajo, mediado por los estados psicológicos críticos, que tienen repercusiones en la motivación interna del trabajador, la satisfacción personal y laboral; y la efectividad laboral.

Figura 6.2

Modelo de las características del trabajo de Hackman et al. (1980, 90)



Nota. De “Job Characteristics Theory,” por J.B. Miner, *Organizational behavior 6: Integrated Theory Development and the Role of the Unconscious* (pp. 75-93), 2005, Routledge.

Como se muestra en la figura 6.2, las cinco características principales del trabajo son lineamientos que sirven para enriquecer el puesto de trabajo. Esto se relaciona a la implementación de principios como: combinación de funciones, formación de unidades de trabajo, establecer relaciones con el cliente final, recargar el trabajo verticalmente, apertura de canales de retroalimentación. Estos principios se traducen en un incremento directo en las cinco características principales del trabajo que sirven como motivadores.

En función a esto, se afirma que en tanto se logre enriquecer apropiadamente los trabajos y existan motivadores potenciales, entonces:

- Las unidades de trabajo se formarán naturalmente, incrementando la identidad y significancia laboral.
- Las funciones deben ser diversas para alcanzar un mejor nivel de variedad de habilidades e identidad laboral.
- Se deben establecer relaciones con el cliente final para aumentar la variedad de habilidades, la autonomía y la retroalimentación.
- El trabajo debe estar cargado con responsabilidades y controles para incentivar la autonomía.
- Canales de retroalimentación deben ser implementados para incrementar la frecuencia de la retroalimentación (Miner, 2005, p. 80).

Mediante las actualizaciones posteriores del modelo llevado a cabo por otros autores, se ha logrado corroborar que las características principales del trabajo influencia en el bienestar psicológico relacionado al trabajo, incluida la satisfacción laboral.

A pesar de que el modelo de Hackman et al. (1980,90) fue desarrollado a finales del siglo pasado, y ha sido modificado por varios autores, es importante resaltar lo más importante del modelo para la presente investigación que se resume en lo siguiente: En tanto exista una gran satisfacción laboral, se tendrá un mejor rendimiento por parte de los trabajadores reflejado en un mayor compromiso y mayor felicidad al realizar las funciones correspondientes. Asimismo, realza la importancia de fortalecer aquellas variables inmersas en las características del trabajo, dado que tienen un efecto positivo en los resultados del desempeño y satisfacción del trabajador.

6.1.3 Modelo de las consecuencias del tecnoestrés para usuarios finales en organizaciones

El modelo que se desarrollará a continuación estudia el fenómeno del tecnoestrés experimentado por los trabajadores, usuarios de TIC, en las organizaciones y la influencia en la satisfacción laboral de los mismos. De esta manera, Ragu-Nathan et al. (2008) redactaron el modelo recurriendo a dos corrientes de estudio, el estrés y el tecnoestrés.

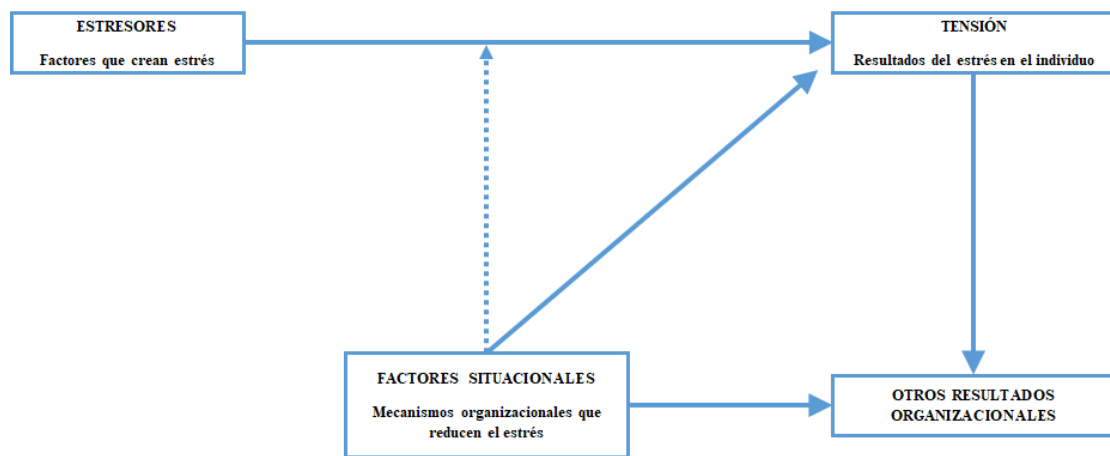
6.1.3.1 Estrés

Para muchos trabajadores, el estar sometidos a estrés por motivos laborales es normalizado a tal punto que se relaciona esta condición con el trabajo en sí. Trabajar en estas circunstancias repercuten económicamente en las empresas dado que la productividad del trabajador se ve afectada al no poder cumplir con las expectativas u objetivos planteados. Según Cooper et al., el estrés es como una "reacción psicológica a algún tipo de desequilibrio entre una persona y el medio ambiente" (como se cita en Ragu-Nathan et al., 2008, p. 419).

Para la presente investigación se adoptó la teoría del modelo desarrollado por Ragu-Nathan et al. (2008) en el cual se investiga el estrés desde la perspectiva organizacional y describe algunas teorías para comprender el estrés. Una de estas es el enfoque basado en transacciones que sustenta que el fenómeno del estrés es una combinación de condiciones estimulantes que condicionan las respuestas individuales de cada uno.

Figura 6.3

Modelo para entender el estrés



Nota. De “The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation” por Ragu-Nathan et al., 2008, *Information Systems Research*, 4, p. 419 (<https://doi.org/10.1287/isre.1070.0165>)

En la figura 6.3 se muestran los componentes de este enfoque donde se plantea que los estresores son eventos, demandas, estímulos o condiciones presentadas en las organizaciones y el ambiente laboral que generan tensión en los individuos. Según Mirchandani, uno de los motivos por el cual una persona presenta estrés y ansiedad en el teletrabajo se debe a que los ejecutores de esta modalidad tienen que integrar las actividades familiares y laborales al compartir el mismo espacio para ambas actividades (como se cita en Song y Gao, 2016, p. 4).

El impacto de los estresores en un teletrabajador está sujeto a los factores situacionales, que son mecanismos organizacionales adoptados por las empresas (Ragu-Nathan et al., 2008, p. 419). Según Davis y Gibson, estos mecanismos incluyen soporte técnico, capacitaciones e incluso programas de bienestar social, consejería y asistencia (como se cita en Ragu-Nathan et al., 2008, p. 419).

Esto refuerza la importancia del desenvolvimiento de la organización y los gerentes como agentes relevantes en el impacto del estrés en sus trabajadores dado que un buen manejo e implementación de sistemas organizacionales de apoyo disminuye los efectos negativos de este fenómeno en sus trabajadores que se traducen en presión afectando directamente la satisfacción laboral, falta de creatividad, falta de participación

laboral y bajo rendimiento (Ragu-Nathan et al., 2008, p. 419 y Tarafdar et al., 2014, p. 304). Adicionalmente, el teletrabajo siempre es asociado a un mayor nivel de estrés (Song & Gao, 2016, p. 11). En consecuencia, un mayor nivel de tensión desencadena otros resultados organizacionales; siendo estos condicionados en función al efecto de los factores situacionales anteriormente mencionados.

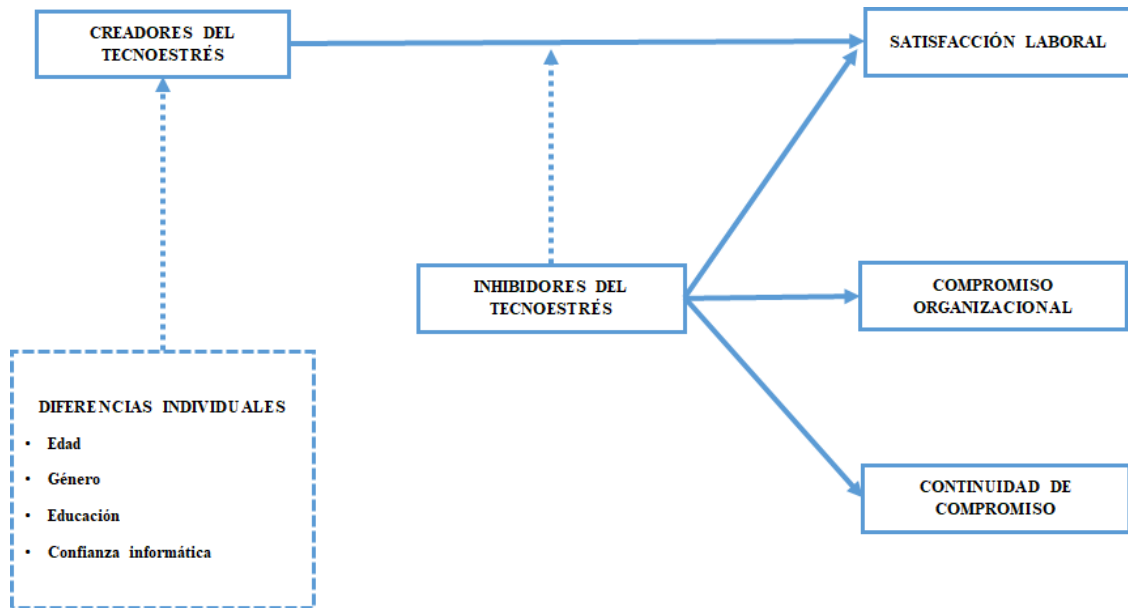
6.1.3.2 Tecnoestrés

El fenómeno del tecnoestrés surge hace unos años a raíz del crecimiento exponencial de las tecnologías de red y la computación (Ragu-Nathan et al., 2008, p. 417). A pesar de su inminente expansión y diversificación en las últimas décadas, no todas las personas han logrado adaptarse por completo a los desafíos que esta puede traer. A medida que nuevas herramientas se desarrollan, el desafío de mantenerse a la vanguardia se vuelve más exigente, teniendo en consideración la gran velocidad de cambio de las TIC. Los efectos del estrés causado por las TIC en los individuos es un tema importante al que aún no ha sido abordado apropiadamente (Tarafdar et al., 2014, p. 303). El modelo presentado a continuación ha sido desarrollado tomando en cuenta las características intrínsecas de cada persona, así como externalidades que toman relevancia en el contexto laboral.

El desarrollo del modelo conceptual que más se adapta a la presente investigación es el desarrollado por Ragu-Nathan et al. (2008), puesto que, valida, mediante comprobación empírica, la relación entre el tecnoestrés y sus efectos en las personas como individuos y en el aspecto organizacional. Los resultados del modelo de tecnoestrés varían según características demográficas, lo cual es relevante para esta investigación, puesto que permite aterrizar y focalizar la muestra para la recolección y análisis de datos y disminuir, dentro de lo posible, los valores atípicos.

Figura 6.4

Modelo para entender el tecnoestrés



Nota. De “The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation” por Ragu-Nathan et al., 2008, *Information Systems Research*, 4, p. 421 (<https://doi.org/10.1287/isre.1070.0165>).

El modelo conceptual para entender el tecnoestrés se desarrolla a partir de la afirmación de la relación mixta con los inhibidores del tecnoestrés, donde la satisfacción laboral es considerada como una fuente de presión, y el compromiso organizacional y el compromiso de continuidad son paralelos a otros resultados organizacionales. Además, existen características individuales demográficas como edad, género, educación y confianza informática que condicionan el efecto del tecnoestrés en los individuos.

La variable creadores del tecnoestrés engloba a aquellos factores que generan estrés en el trabajo asociado a las TIC como la conectividad permanente (Ragu-Nathan et al., 2008, p. 421). Esto crea una sensación de pérdida de privacidad al estar constantemente “bajo supervisión” (Tarafdar et al., 2014, p. 304). Adicionalmente, las empresas adquieren softwares y otras herramientas tecnológicas que cambian constantemente, motivo por el cual puede resultar en frustración, estrés y conflictos personales por parte de los trabajadores quienes se agobian con la carga laboral, mayor exigencia de trabajo y problemas técnicos (Ragu-Nathan et al., 2008, p. 422).

Los inhibidores del tecnoestrés referencian a aquellos determinantes que pueden disminuir el efecto del tecnoestrés en los individuos según la variabilidad situacional de cada caso, considerando los mecanismos organizacionales, siendo el más concurrente el soporte técnico para los usuarios finales (Ragu-Nathan et al., 2008, p. 422), es decir, los teletrabajadores. Un estudio demostró que aquellos trabajadores que tuvieron una capacitación “excelente o buena”, tenían reacciones más positivas hacia la adopción de nuevas aplicaciones en la organización (Ragu-Nathan et al., 2008, p. 422). Al momento de implementar los sistemas de planificación de recursos empresariales, ERP por sus siglas en inglés, es importante:

- Involucrar a los usuarios en el proceso de planeamiento para que estos participen en reuniones donde se les permita aportar ideas y sugerencias que respondan a sus requerimientos
- La empresa puede realizar talleres y capacitaciones programadas en determinados horarios para que los trabajadores puedan adaptarse gradualmente a estas nuevas herramientas. (Ragu-Nathan et al., 2008, pp. 422-423)

A partir de esto, es relevante para la presente investigación resaltar, desde un enfoque socio técnico, la dualidad de los sistemas en las organizaciones correspondientes a los individuos que se clasifican en el aspecto social (habilidades, actitudes y valores) y el aspecto técnico relacionado a sus funciones (Tarafdar et al., 2014, p. 307). Ambos sistemas están determinados, en el sistema social por supervisores y subordinados y; en el sistema técnico por jerarquía, estructura organizacional y estructura autoritaria de la organización. De tal manera que, el uso de TIC crea nuevas maneras de trabajar y reajusta las estructuras organizacionales, al mismo tiempo que afecta el rol individual de cada trabajador (Tarafdar et al., 2014, p. 307). Estas afirmaciones se relacionan al modelo de Ragu-Nathan et al. (2008) primordialmente por la implicancia que esto tiene en las diferencias individuales propuestas en su modelo, donde se reafirma la subjetividad del tecnoestrés determinado por factores individuales.

La satisfacción laboral es una variable que se tomó en cuenta en el presente modelo ya que tiene componente conductual y social que condiciona el funcionamiento de los trabajadores y sus resultados laborales, lo cual se refleja en costos para la empresa (Ragu-Nathan et al., 2008, p. 423). En la figura 6.4 se expresa la vinculación entre la

variable “creadores del tecnoestrés” y “satisfacción laboral”, mediada por los “inhibidores del tecnoestrés”, por lo cual se determina que el rol que adopta la organización frente a la implementación de nuevas herramientas de TIC conlleva a resultados más positivos y con mejor predisposición por parte de los usuarios finales según el soporte que se les otorgue, como capacitaciones, apoyo, participación propia. De esta manera, se espera que los inhibidores del estrés incrementen la satisfacción laboral al tener un efecto positivo.

En relación con lo anteriormente expuesto, las variables relacionadas al compromiso de la organización, descompuestas en compromiso organizacional y compromiso de continuidad, toman protagonismo al afirmar su correlación con la presión laboral, sobrecarga laboral, sensación de invasión, percepción de complejidad, inseguridad e incertidumbre que experimentan los trabajadores cuya productividad puede ser afectada (Ragu-Nathan et al., 2008, p. 424 y Tarafdar et al., 2014, p. 316). En la medida que el trabajador se sienta comprometido con la organización y sus metas, este se sentirá menos atraído a evaluar otras opciones laborales, simultáneamente habrá un incremento en el compromiso organizacional y compromiso de continuidad al existir un resultado positivo producto de los inhibidores del tecnoestrés, como mecanismos organizacionales de soporte al trabajador (Ragu-Nathan et al., 2008, p. 424).

El resultado de cada una de las variables expuestas previamente varía según las diferencias individuales que se muestran en la figura 6.4. Según el modelo planteado por Ragu-Nathan et al. (2008), concluyó que el tecnoestrés disminuye en tanto la edad, la educación y la confianza informática aumenta, además, se comprobó que los hombres experimentan mayor tecnoestrés que las mujeres y que los adultos mayores no sufren mayor estrés que los jóvenes necesariamente, dado que ellos saben manejar mejor la presión. El individuo con mayor confianza en su capacidad para utilizar las TIC experimentará menos tecnoestrés.

6.2 Marco conceptual

La presente investigación busca conocer los efectos de los tecno estresores y el estrés en los teletrabajadores de empresas multinacionales del sector de consumo masivo. Y cómo es que estas variables afectan su desempeño y satisfacción laboral. Para ello, se han tomado una serie de enfoques y definiciones de las principales variables estudiada mostradas a continuación.

6.2.1 Historia del teletrabajo

En 1973, se dio lugar a la guerra, conocida como Yom Kipur (por la fiesta judía), protagonizada por Siria y Egipto contra el Estado de Israel. Este conflicto bélico enfrentó a la población árabe-judía posterior al expansionismo que Israel venía llevando a cabo en Oriente; en respuesta a esta expansión de territorios, Egipto y Siria atacaron sorpresivamente al Estado de Israel de manera simultánea en la península del Sinaí y en los Altos del Golán con el objetivo de recuperar los territorios perdidos en 1967 (Viana, 2014, sección Historia). En este contexto, la URSS (Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas) apoyaba a Egipto y Estados Unidos al Estado de Israel.

En este contexto, la OPEP (Organización de Países Exportadores de Petróleo) aprobaron realizar un embargo a varios países occidentales como Países Bajos y Estados Unidos con la finalidad de que estos terminen ejerciendo presión sobre Israel para que abandone los territorios ocupados en 1967 que originaron la Guerra del Yom Kipur. Con esta medida adoptada por la OPEP, el precio del barril subió de 3 a 12 dólares en tan solo 80 días (Viana, 2014, sección Historia).

Esto desencadenó un desabastecimiento en Estados Unidos impactando en el transporte privado y público, por lo que los trabajadores de todas las empresas tenían mayor dificultad para llegar a su centro de trabajo.

Es en estas circunstancias que Jack M. Nilles, un ingeniero de la NASA (National Aeronautics and Space Administration), propone al teletrabajo (“telecommuting” en inglés) como una respuesta a esta crisis en su estudio en 1976. En este se proponía que “si uno de cada siete trabajadores no tuviera que desplazarse a su lugar de trabajo, Estados

Unidos no tendría la necesidad de importar petróleo” (Joric, 2020, sección Historia y Economía).

Según la revista web La Vanguardia (2020), es a partir de la crisis de combustibles en la década de los 70's que el teletrabajo empieza a cobrar relevancia en la discusión del público puesto que significaba baja necesidad de transporte (menores atascos y menor contaminación ambiental), mejoramiento de la relación familiar-laboral (Joric, 2020, sección Historia y Economía).

Desde entonces el teletrabajo es una metodología de trabajo que sigue siendo nueva e incluso desconocida para muchos; sin embargo, empresas multinacionales como IBM, American Express o General Electric apostaron por el teletrabajo desde el inicio (Joric, 2020, sección Historia y Economía). En algunos países como Países Bajos, el 14.1% de las personas ya realizaban teletrabajo previa crisis por la pandemia del Covid-19, en comparación a sólo el 3.6% de trabajadores en Estados Unidos (BBC, 2021).

Hoy en día que las TIC 's se han vuelto más comunes y al alcance de la mayoría, el teletrabajo tiene mayores argumentos para implementarse en las distintas empresas a nivel mundial. Es en épocas de crisis en la que esta metodología ha sobresalido como respuesta a muchos problemas, tal cual se vivió en el 2020 con el inicio de la pandemia de COVID-19.

En el caso específico del Perú de acuerdo con un estudio realizado por Ernest and Young (2021), el 95% de las empresas habían implementado la modalidad del teletrabajo, dentro de ellas, el 58% realiza trabajo presencial y 42% trabajo remoto. Debido al tipo de trabajo, este porcentaje aumenta, siendo educación y finanzas y seguros los sectores que cuentan con mayor cantidad de teletrabajadores.

En el caso de Chile, en el 2020, el 74% de las empresas adoptaron el teletrabajo como modalidad de trabajo. Fueron los sectores industria y trabajo los que se acogieron en mayor porcentaje, 77% y 74%, respectivamente. Con respecto al tamaño de empresa, el 90% de las grandes empresas se acogieron a esta modalidad, mientras que solo el 65% de las pequeñas pudieron adaptarse (Statista Research Department, 2022)

Es así como, empujados por la necesidad y circunstancias, miles de empresas a nivel mundial se vieron obligadas a implementar una metodología de trabajo diferente, cambiando rutinas y paradigmas. Como todo proceso, conlleva un tiempo de ajuste, sin

embargo; de acuerdo con las empresas encuestadas, la productividad de sus trabajadores se ha mantenido e incluso aumentado realizando teletrabajo (Ernest and Young, 2021).

6.2.2 Las Empresas de Consumo Masivo en el Mundo

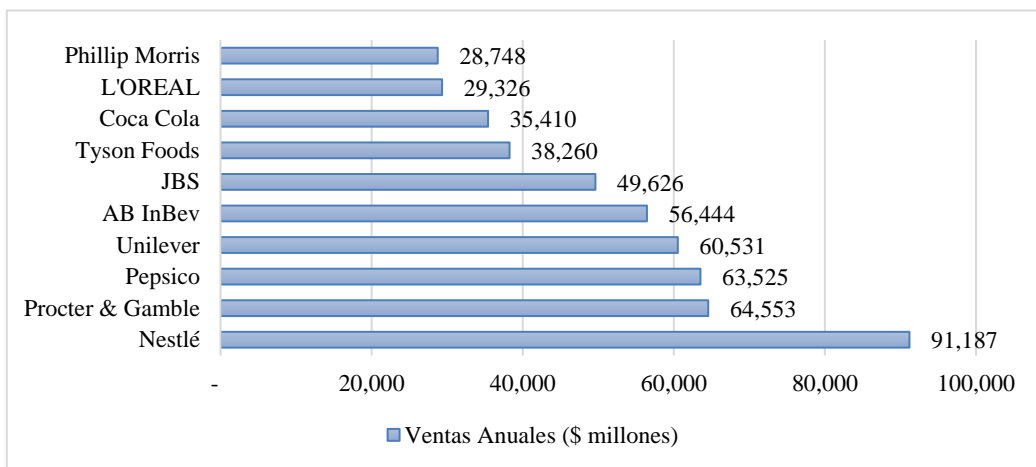
La industria de productos de consumo masivo es una de las más importantes del mundo. De acuerdo con un reporte de Statista (2019), el mercado de bienes de consumo más grande del mundo fue Estados Unidos con USD 635 mil millones. Durante la pandemia por COVID-19, este sector continuó sus operaciones enfrentando los retos que esto suponía en el contexto del 2020. En consecuencia, se realizaron las encuestas de la presente investigación a teletrabajadores de este sector, a fin de obtener información de personas que hayan tenido experiencia en esta modalidad de trabajo.

Las empresas más importantes del sector están situadas en todos los continentes, dentro de estas se encuentran las empresas de bienes de consumo de rápido movimiento o FMCG por sus siglas en inglés. Este sector se caracteriza por ofertar bienes de consumo de alta rotación, alta demanda de consumo y producción. Este sector se ha enfrentado a una serie de cambios que afectaron sus ingresos en los últimos años. El e-commerce y los constantes cambios en hábitos del consumidor llevaron a las empresas a implementar una serie de cambios.

La tecnología es el núcleo de la industria y tendencias de consumo como el crecimiento de las marcas directas al consumidor, la aparición de tiendas emergentes y minoristas en línea que desarrollan una presencia física mientras invierte en envases inteligentes y explorando nuevas tendencias de neuro-nutrición y biohacking en el espacio de bienestar (Deloitte, 2019). Las principales empresas de consumo masivo son listadas en la siguiente tabla, siendo el factor evaluado las ventas anuales en millones de dólares.

Figura 6.5

Top 10 Empresas de Consumo Masivo por Ventas Anuales, al 2017



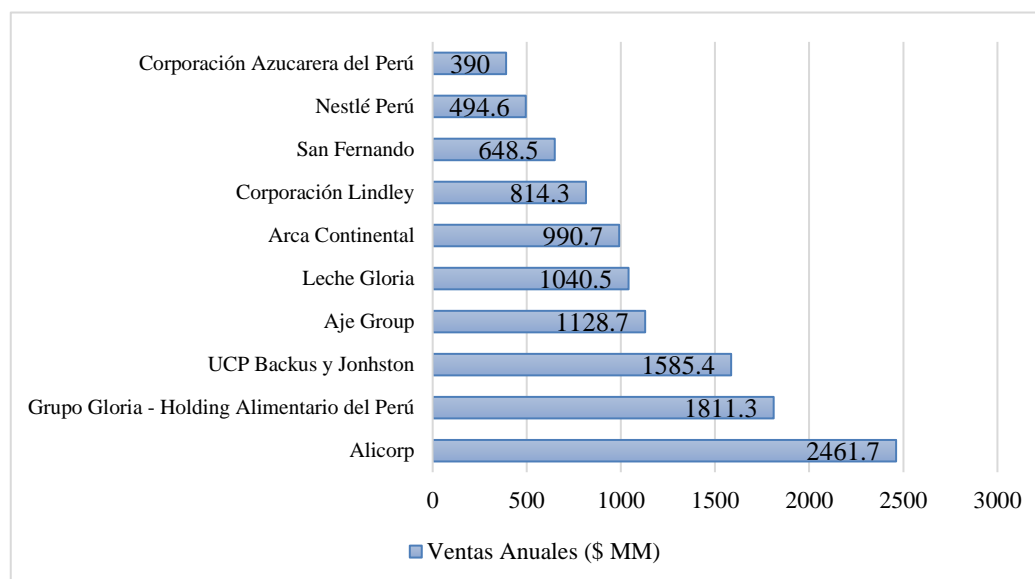
Nota. De The 50 largest FMCG / consumer goods companies in the world por Consultancy UK, 2018 (<https://www.consultancy.uk/news/18765/the-50-largest-fmcg-consumer-goods-companies-in-the-world>)

6.2.3 Las Empresas de Consumo Masivo en el Perú

La industria del consumo masivo de alimentos es una de las más importantes del Perú. De acuerdo con el Ranking 2019 de las 500 Mayores Empresas del Perú elaborado por América Económica, el 5.4% de las empresas pertenecientes al ranking se encuentran dentro del sector alimentos. Este porcentaje representa a 23 empresas, las cuales facturaron ventas por 9262.3 millones de dólares en el año de estudio (2019). Las empresas más importantes del sector aparecen en la siguiente tabla en base a las ventas anuales del año 2018 en miles de millones de dólares.

Figura 6.6

Top 10 Empresas de Consumo Masivo en Perú por Ventas Anuales, al 2019



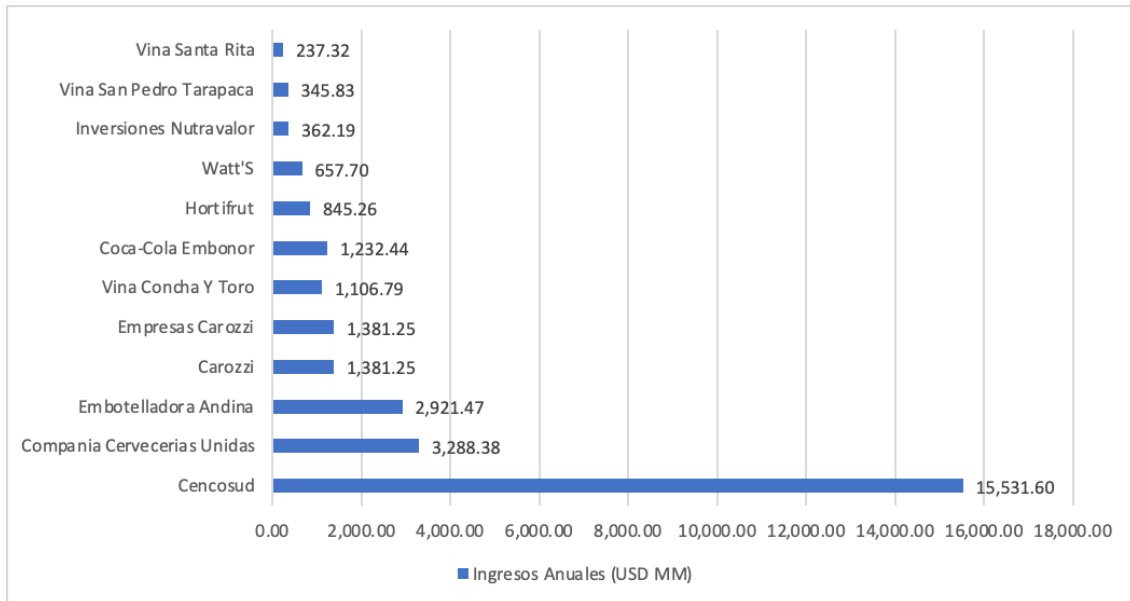
Nota. De *Estas son las 500 empresas más grandes del Perú 2019* por América Economía, 2019 (<https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/estas-son-las-500-empresas-mas-grandes-del-peru-2019>)

6.2.4 Las Empresas de Consumo Masivo en Chile

Al igual que en Perú, el sector de consumo masivo de alimentos y bebidas es uno de los más grandes en Chile, de acuerdo con Statista (2022), del top 100 de empresas en Chile, 12 pertenecen al sector de alimentos y bebidas. Estas empresas presentaron ingresos de USD 29,291.48 millones en el 2021, manteniendo un crecimiento sostenido incluso durante la pandemia, con un CAGR de 2.49% en el periodo 2019-2021. Las empresas más importantes del sector aparecen en el cuadro mostrado a continuación, de acuerdo con los ingresos obtenidos en el 2021.

Figura 6.7

Top 10 Empresas de Consumo Masivo en Chile por Ventas Anuales, al 2019



Nota: De Top 100 Companies Chile, 2022 (<https://www-statista-com.ezproxy.ulima.edu.pe/study/89927/top-100-companies-chile/>)

6.2.5 Teletrabajo

Bailey y Kurland, Baruch; y Feldman y Gainey definen el teletrabajo como:

Un acuerdo de trabajo alternativo en el que los empleados realizan tareas en otros lugares que son normalmente realizados en un lugar de trabajo primario o central, por lo menos durante parte de su horario de trabajo, utilizando medios electrónicos para interactuar con otros dentro y fuera de la organización (como se cita en Gajendran & Harrison, 2007, p. 1525).

Bajo esta definición, se induce que al mencionar “otros lugares” se hace referencia a espacios fuera del centro de trabajo común. Los principales lugares donde se realiza teletrabajo son los hogares de los trabajadores, centros especiales de teletrabajo y centros de coworking.

Por su parte, Martínez et al. (2005), profesores de la Universidad de Zaragoza, establecen que el teletrabajo es la organización del trabajo mediante el uso de tecnologías de información y comunicación que permiten a los empleados y gerentes acceder a sus

actividades laborales desde ubicaciones remotas, cuyo propósito es aliviar los desplazamientos de los empleados (telecentros o centros de teletrabajo). De igual manera, según Welz y Wolf; y Hilbrecht et al., el teletrabajo o trabajo remoto también es definido como trabajo realizado regularmente en una ubicación remota al sitio de trabajo ordinario mediante el uso de tecnologías de información y comunicación (como se cita en Donnelly y Proctor-Thomson, 2015, p. 48).

Bajo estas 3 definiciones se puede decir entonces que, el teletrabajo tiene características específicas. La primera es la alternativa que es ofrecida al trabajador, de realizar sus funciones fuera del establecimiento regular de trabajo. En segundo lugar, se tiene el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) como principal herramienta para realizar su labor. Sin duda, gracias a la globalización y mayor acceso a tecnología, la cual varía constantemente, gran parte de las empresas han empezado a utilizar el teletrabajo como una forma recurrente en su organización, pues gracias a la implementación de esta forma de trabajo, se pueden reducir costos de espacio, además, según Pyöriä, “la capacidad de trabajar de forma remota reduce las desigualdades geográficas y proporciona la inclusión en el lugar de trabajo, especialmente para grupos de trabajo marginados y desfavorecidos” (como se cita en Donnelly y Proctor-Thomson, 2015, p. 49). De acuerdo con Martínez et al. (2005), factores como la innovación, el conocimiento, la capacitación, la cultura organizacional y la participación laboral, entre otras variables, explican la adopción del teletrabajo en las organizaciones (p.47).

Sin embargo, el teletrabajo a menudo implica una gestión compleja de los sistemas de comunicación interpersonal y mediada (Smith et al., 2015, p.2). Debido a la complejidad, muchos trabajadores empiezan realizando teletrabajo de manera parcial, de manera que realizan 1-2 días de su jornada laboral de manera remota y el resto en su centro de trabajo. Conforme a su nivel de adaptación, los trabajadores incurren en el teletrabajo en jornada completa. De igual manera, la intensidad del teletrabajo o IOT, por sus siglas en inglés, también influye en el resultado del teletrabajo. La IOT, se refiere a la extensión o cantidad de tiempo programado que los empleados pasan haciendo tareas fuera de una ubicación central de trabajo (Gajendran & Harrison, 2007, p. 1529).

Debido a que los teletrabajadores realizan sus funciones fuera del espacio común de trabajo, la interacción entre ellos, sus jefes y compañeros de trabajo se vuelve complicada y muchas veces tediosa. Según Peiró y Soler (2020), la adopción del

teletrabajo es más recurrente entre aquellos que tengan puestos directivos, técnicos, profesionales científicos e intelectuales y empleados administrativos de oficina (p. 3). Es en esta etapa en la que el uso de las TIC se vuelve fundamental, pues la comunicación con sus pares se realiza por medio de estas, de manera virtual.

De acuerdo con Smith et al. (2015), para muchos empleadores y empleados, el teletrabajo se ve favorablemente debido a los beneficios que ofrece, como flexibilidad, mayor productividad y menos distracciones, pero puede no ser la mejor opción para todos. Investigaciones anteriores han indicado que el teletrabajo puede no aumentar la satisfacción laboral, y en algunos casos, el teletrabajo puede disminuir la satisfacción laboral porque hay una falta de relaciones interpersonales, no hay comunicación cara a cara y requiere una gran cantidad de autodisciplina (p. 2).

Adicionalmente, al realizar sus funciones de manera remota, muchas veces el horario de los trabajadores no es respetado, en consecuencia, muchas veces terminan trabajando más del tiempo establecido en su jornada laboral. De igual manera, el efecto en la interfaz trabajo-familia es cuestionado. Algunos estudiosos como Igarria y Guimaraes; y Standen et al., ven el teletrabajo como algo bueno, que conduce a una mayor integración entre los roles del trabajo y la familia. Otros consideran al teletrabajo como algo malo, que puede intensificar el conflicto al aumentar la permeabilidad del trabajo y límites familiares (como se cita en Gajendran & Harrison, 2007, p. 1525).

En adición, existen otras desventajas, como la disminución de las relaciones con los compañeros de trabajo y gerentes, incluidos los informes de un mayor sentimiento de aislamiento, los empleados se sienten menos conectados con su organización y se sienten "fuera del círculo" en las políticas y decisiones de la oficina (Smith et al., 2015, p.3).

Como se ha visto, los efectos del teletrabajo son inconclusos. Existen teorías e investigaciones que aseguran que el trabajo remoto trae consigo beneficios tanto para la empresa como para el trabajo; mientras que otras difieren de lo previamente dicho, haciendo referencia a que, el teletrabajo conlleva más trabajo y estrés para los trabajadores. El efecto del teletrabajo abarca una variedad de sentimientos (es decir, alegría, ansiedad) que pueden fluctuar durante la jornada laboral (Anderson et al., 2014).

De acuerdo con Suh y Lee (2017), los teletrabajadores tienen diferentes factores estresantes y motivaciones dependiendo de su IOT, consideramos que la dinámica que

subyace en tecnoestrés y la satisfacción laboral de los teletrabajadores variará dependiendo de su IOT (p. 143). Los efectos negativos que trae consigo el teletrabajo tienden a desencadenar estrés en los trabajadores, este último se convierte en tecnoestrés si es que se junta con el uso de las TIC. Durante el transcurso de la investigación se evaluarán las teorías del teletrabajo y cómo éste genera estresores en los trabajadores, con la finalidad de responder a las preguntas establecidas en capítulos anteriores.

6.2.5 Dificultad tecnológica y Características del trabajo

Con el paso de los años, los cambios en la tecnología han ido aumentando ininterrumpidamente. La implementación de sistemas de software en las diferentes áreas de las organizaciones ha llevado a gran cantidad de trabajadores a tener que adaptarse a estas tendencias. Dada la proliferación de las TIC en el lugar de trabajo en los últimos años, hay varias formas en que su uso puede generar estrés para las personas que las utilizan (Tarafdar et al., 2015, p.304).

Al realizar sus funciones de manera remota, la sobrecarga de información por medio de la tecnología llega a ser agobiante. Según Fonner and Roloff, e estudio previos sobre el comportamiento organizacional han informado que cuando los trabajadores sienten que el uso de la tecnología informática es difícil, experimentan emociones negativas, como miedo, evitación o preocupación (como se cita en Suh y Lee, 2015).

La conectividad electrónica ha aumentado a través de varios tipos de programas de aplicaciones colaborativas, mientras que las herramientas de comunicación móvil obligan a los trabajadores a procesar flujos constantes de información desde dentro y fuera de sus organizaciones. Los teletrabajadores a menudo deben procesar grandes volúmenes de información rápidamente para hacer frente a las demandas de información cada vez mayores. Por lo tanto, la conectividad electrónica a través de TI facilita la sobrecarga de información (es decir, la exposición a más información de la que los trabajadores pueden utilizar y manejar de manera eficiente y efectiva), lo que resulta en "fatiga de la información" (Suh y Lee, 2017, p.144).

De igual manera, según Ayyagari, el presentismo de las tecnologías de la información, el cual es definido como la medida en que la tecnología permite que los usuarios sean accesibles (como se cita en Suh y Lee, 2017, p.144) Muchas veces el ser

“accesibles” genera el sentimiento de invasión de la privacidad y la no delimitación en la interfaz del trabajo-hogar. Los efectos del incremento de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) pueden ser beneficiosas en el desempeño de las organizaciones que las implementan. Los Sistemas de Planificación de Recursos o ERP por sus siglas en inglés, integran las diferentes áreas de la empresa, obteniendo así un mejor monitoreo y trazabilidad de objetivos más cuantificables.

Como un sistema de mejora, las compañías tienden a mecanismos para contrarrestar los problemas a los que se enfrentan sus trabajadores. Uno de estos es soporte técnico y organizativo para los usuarios finales. Los usuarios finales necesitan capacitación y orientación sobre cómo usar los nuevos sistemas, especialmente durante los primeros días, para ayudar a reducir su ansiedad. El soporte técnico de TI también es importante cuando se implementan nuevas TIC, los profesionales de TI deben alentar a los usuarios a explorar y actualizar y deben proporcionar asistencia y soporte técnicos para resolver los problemas del usuario final (Ragu-Nathan et al., 2008, p.422).

Sin embargo, la adopción de las nuevas tecnologías representa grandes retos para los trabajadores, especialmente para los de mayor edad, los cuales se ven inmersos en un ámbito que no conocen, llegando a sentirse estresados. En el caso de los teletrabajadores, la complejidad de los softwares utilizados por las organizaciones y el internet suelen generar tecnoestrés. Las características del trabajo varían de trabajador en trabajador, dependiendo del área en la que él se desempeñe. Suh y Lee (2015) sugieren que, adicionalmente a la autonomía del trabajo, la interdependencia de tareas es una característica del trabajo que puede influir en la percepción de la sobrecarga de trabajo (p.142). Existen áreas como los departamentos de TI donde la sobrecarga tecnológica es mayor, en comparación a áreas como comercial y ventas.

Las funciones específicas de los teletrabajadores pueden definir la intensidad del tecnoestrés que sienten debido a la carga laboral. Los trabajadores que dependan en mayor proporción a la comunicación constante con jefes y compañeros tienden a sentir mayor tecnoestrés, lo cual es relaciona con una disminución de la productividad.

6.2.6 Tecnoestrés y estrés

Como se ha mencionado previamente, el tecnoestrés es el estrés experimentado por las personas debido al uso de las TIC. Según Brod, la definición del tecnoestrés responde a "Una enfermedad moderna de adaptación causada por una incapacidad para hacer frente a las nuevas tecnologías informáticas de manera saludable" (como se cita en Ragu-Nathan et al., 2008, p. 418.).

El uso excesivo del internet y aparatos tecnológicos tales como la computadora y el celular mediante los cuales se responden constantes llamadas y correos electrónicos, y se realizan videoconferencias generan sobrecarga en los teletrabajadores. De acuerdo con Tarafdar et al. (2015), los individuos sienten eso porque siempre están conectados, están "de guardia". Esto los lleva a creer que han perdido el control sobre su tiempo y espacio, lo que crea sentimientos de estar estresado (p. 303). Según Arnetz y Wiholm, el campo de la psicología se centró en las consecuencias físicas del estrés asociado con un mayor uso de TI en los procesos organizacionales, incluyendo fatiga, dolor de cabeza, inquietud e irritabilidad (como se cita en Suh & Lee, 2017, p. 142)

De acuerdo con Tarafdar et al. (2015), el tecnoestrés es una de las consecuencias de los intentos de una persona para lidiar con las TIC en constante cambio y los fluctuantes requisitos cognitivos y sociales relacionados con su uso. Sus efectos se han vuelto cada vez más evidentes en los últimos años con la rápida proliferación de las TIC en el lugar de trabajo (p. 303). Como se puede evidenciar con las descripciones previas, el principal desencadenante del tecnoestrés es el uso desmedido de las TIC, que se genera por la sobrecarga de información obtenida mediante el internet y aparatos electrónicos. El principio principal del modelo de tecnoestrés estudiado por Suh y Lee (2017) establece que, los trabajadores sienten angustia cuando perciben una discrepancia entre sus habilidades (por ejemplo, habilidades, conocimiento, tiempo y energía) y las demandas que les impone su entorno laboral.

La constante percepción del tecnoestrés en los teletrabajadores lleva a experimentar estrés. De acuerdo con la Asociación de Psicología Americana (APA) (2018), el estrés es generalmente causado por un disparador externo. El desencadenante puede ser a corto plazo, como una fecha límite de trabajo o una pelea con un ser querido o a largo plazo, como la pobreza, la discriminación y las enfermedades crónicas. Las personas bajo estrés experimentan síntomas mentales y físicos, como irritabilidad, ira,

fatiga, dolor muscular, problemas digestivos y dificultad para dormir. El estrés también es definido por McGrath como:

El estado experimentado por un individuo cuando existe una situación ambiental que se percibe como una demanda que amenaza con exceder las capacidades y recursos de la persona para satisfacerla, en condiciones en las que él o ella espera un diferencial sustancial en las recompensas y los costos de cumplir con la demanda versus no cumplimiento (como se cita en Ragu-Nathan et al., 2008, p. 419).

Si bien existen muchas definiciones para este fenómeno, el estrés es conocido por todos, puesto que todas las personas han sentido estrés en algún momento de su vida. La percepción del estrés puede afectar la calidad de vida de las personas tanto personal como profesionalmente.

6.2.7 Desempeño Laboral en los teletrabajadores

Como se ha mencionado previamente, la existencia de tecnoestrés y consecuentemente, estrés en los teletrabajadores puede afectar considerablemente en el desempeño laboral que realizan. Muchas veces la complejidad de los sistemas y softwares utilizados por las empresas como ERP, redes privadas de conexión o VPN, por sus siglas en inglés, generan confusión en los teletrabajadores, por lo que tienden a sentirse menos productivos.

Aunque los empleados pueden estar entusiasmados inicialmente por aprender a usar nuevas aplicaciones y tecnologías, los requisitos constantes de actualización y actualización pueden eventualmente generar frustración y estrés, medida que intentan aplicar sin éxito las soluciones existentes a las nuevas tecnologías, se transmiten los errores iniciales y se magnifican sus efectos, lo que conduce a una baja productividad (Tarafdar et al., 2015, p. 303); asimismo, existen teorías que indican que el teletrabajo genera mayor desempeño laboral, las investigaciones han demostrado que los altos niveles de autonomía conducen a una mayor motivación y un mayor sentido de responsabilidad entre los trabajadores, los trabajadores con altos niveles de autonomía tienen más probabilidades de ser resistentes al estrés (Suh y Lee, 2017, p. 142).

En ese sentido, según Campion et al., la interdependencia de funciones definida como la medida en que el trabajador depende de otros miembros del grupo para lograr los objetivos de trabajo (como se cita en Suh y Lee, 2017, p.142), los teletrabajadores con menor nivel de interdependencia requieren de menos comunicación con sus pares, generando así menos estrés y un mejor desempeño laboral.

Si bien existen diferentes teorías, las cuales relacionan tanto positiva como negativamente al teletrabajo con el desempeño laboral, lo cierto es que un trabajador que tiene la sensación de ser productivo y contar con un buen desempeño laboral mantendrá altos niveles de satisfacción laboral.

6.2.8 Satisfacción Laboral en los teletrabajadores

La satisfacción laboral definida como una relación afectiva con el trabajo de uno que es una función de factores situacionales que incluyen la naturaleza del trabajo, los elementos de recursos humanos y el entorno organizacional (Smith et al, 2015, p. 3). Lo cierto es que, una alta satisfacción laboral es el indicador que toda empresa busca en sus trabajadores, pues genera beneficios tanto para ellos como para las compañías, los cuales se pueden ver reflejados en una disminución de costos o un aumento de los ingresos de la organización.

Existen autores que señalan que el teletrabajo genera una disminución de la satisfacción laboral, pues mediante el trabajo remoto se presenta mayores signos de estrés en los trabajadores, reflejándose finalmente en los resultados de las empresas. Otros, sin embargo, aseguran que el teletrabajo va de la mano con la alta satisfacción laboral. La investigación de Smith et al. (2015), establece que la satisfacción de los teletrabajadores está relacionada con la personalidad de estos. Altos niveles de satisfacción laboral están ligados la apertura, la amabilidad y la conciencia. Adicionalmente, los teletrabajadores satisfechos con el uso de correo electrónico, mensajes instantáneos o chat, teléfono y canales de comunicación por video experimentan mayores niveles de satisfacción laboral (p. 12).

Por su parte, los investigadores Suh y Lee (2017), mencionan que los estresores inducidos por la tecnología (la sobrecarga de trabajo, la invasión de la privacidad y la ambigüedad de roles) conducen a una mayor tensión, lo que a su vez reduce la

satisfacción laboral de los teletrabajadores, señalando como resultado final que, el tecnoestrés percibido por los teletrabajadores influye directamente en la productividad de las personas y las organizaciones (p.153).

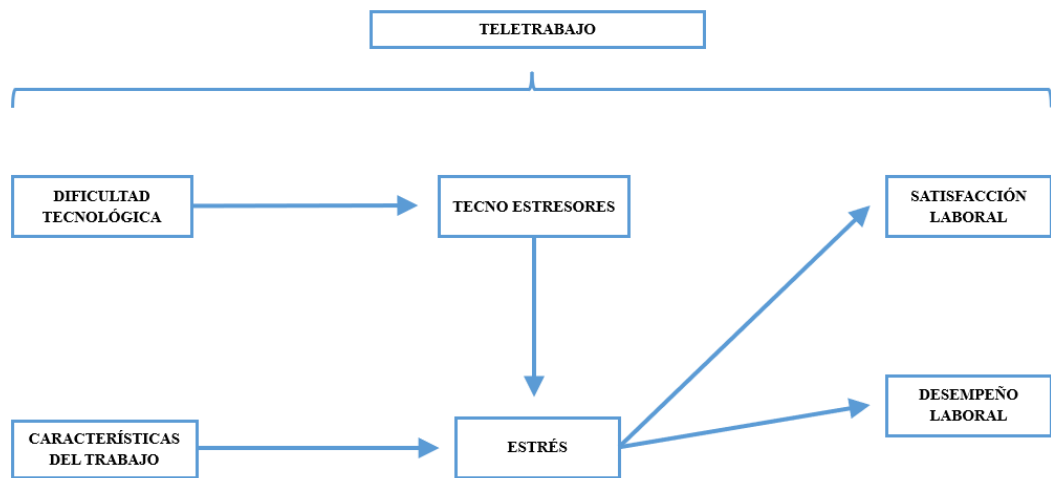
La satisfacción percibida por parte del teletrabajador dependerá de que tan a gusto se siente desarrollando sus funciones y como los tecno estresores, y consecuentemente, el tecnoestrés y estrés afectan su productividad y desempeño. Durante el presente estudio se ha mantenido una posición neutral sobre las teorías sobre las cuales se ha basado el trabajo. El objetivo principal es conocer el efecto de la tecnología y las características del trabajo realizadas por los teletrabajadores y cómo estas inducen a los tecno estresores, los cuales a su vez generan estrés. Asimismo, determinar el efecto de las variables previamente mencionada, tanto en el desempeño como la satisfacción laboral de los teletrabajadores. La siguiente imagen muestra el modelo a utilizarse como base de la investigación.



En la figura presentada a continuación, se muestra el modelo planteado en la presente investigación que establece la relación entre las variables en estudio en el contexto del teletrabajo. El mismo modelo es propuesto para la población de Perú y Chile.

Figura 6.8

Modelo del teletrabajo y sus variables



6.3 Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 6.1

Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicador	Ítem	Fuente del ítem	Técnica e instrumentos
Variable independiente 1 Dificultad tecnológica	La dificultad tecnológica se da cuando el usuario de las TIC siente incomodidad usándolas debido al grado de complejidad, llevándolo a tener que aprender sobre su uso de manera forzada. (Ragú-Nathan et al., 2008, p. 427)	Limitación práctica	Nivel de complejidad de la tecnología	Aprender a usar las Tecnologías de la Información es difícil para mi	Suh y Lee (2017)	Investigación Cuantitativa, Aplicada Técnica: Encuesta Herramienta: Cuestionario Muestra 1: 132 teletrabajadores de empresas en Perú Muestra 2: 51 teletrabajadores de empresas en Chile
				El uso de las Tecnologías de la Información es complicado de usar		
				Es difícil obtener los resultados que deseo de las Tecnologías de la Información		
			Nivel de presentismo de la tecnología	Las Tecnologías de la Información permite que me conecte con otros		
				Las Tecnologías de la Información me hace accesible a los demás		
				El uso de las Tecnologías de la Información me permite estar en contacto con otros		
Variable independiente 2 Características del trabajo	La teoría de las características del trabajo proporciona una base teórica para comprender cómo las características del trabajo determinan las actitudes y comportamientos de los trabajadores. Según Wallgren y Hanse, la evidencia empírica sugiere que las características del trabajo, como la autonomía del trabajo y la interdependencia de la tarea, afectan el tecnoestrés de los trabajadores (como se cita en Suh y Lee, 2015, p.142).	Puesto laboral	Nivel de autonomía del trabajo	Yo controlo el contenido de mi trabajo	Suh y Lee (2017)	Investigación Cuantitativa, Aplicada Técnica: Encuesta Herramienta: Cuestionario Muestra 1: 132 teletrabajadores de empresas en Perú Muestra 2: 51 teletrabajadores de empresas en Chile
				Tengo mucha libertad para decidir cómo realizar las tareas asignadas		
				Establezco mi propio horario para completar las tareas asignadas		
			Nivel de interdependencia de funciones	Con frecuencia debo coordinar mis esfuerzos con otros miembros del equipo.		
				El logro de metas para mí ayuda al logro de metas para otros		
				Para realizar bien mis tareas, debo comunicarme bien con otros colegas		

(continúa)

(continuación)

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicador	Ítem	Fuente del ítem	Técnica e instrumentos
Variable mediadora 1 Tecnoestrés	Una enfermedad moderna de adaptación causada por una incapacidad para hacer frente a las nuevas tecnologías informáticas de manera saludable” y, según Arnetz y Wiholm, como “un estado de excitación observada en ciertos empleados que dependen mucho de las computadoras en su trabajo” (como se cita en Ragu-Nathan et al., 2008, p. 418.).	Limitantes de la operatividad	Nivel de sobrecarga de trabajo	Las Tecnologías de la Información crean muchas más solicitudes, problemas o quejas en mi trabajo de las que experimentaría de otra manera	Suh y Lee (2017)	Investigación Cuantitativa, Aplicada
				Me siento ocupado o apresurado debido a las Tecnologías de la Información		
				Me siento presionado debido a las Tecnologías de la Información		
			Nivel de invasión de la privacidad	Me siento incómodo de que mi uso de Tecnologías de la Información se pueda monitorear fácilmente		Técnica: Encuesta Herramienta: Cuestionario
				Siento que mi empleador podría violar mi privacidad al rastrear mis actividades usando Tecnologías de la Información		
				Siento que mi uso de Tecnologías de la Información hace que sea más fácil invadir mi privacidad		
Variable mediadora 2 Estrés	Según McGrath, es un estado experimentado por un individuo cuando existe una “situación ambiental que se percibe como una demanda que amenaza con exceder las capacidades y recursos de la persona para satisfacerla, en condiciones en las que él o ella espera un diferencial sustancial en las recompensas y los costos de cumplir con la demanda versus no cumplimiento (como se cita en Ragu-Nathan et al., 2008, p. 419).	Estado físico y psicológico	Nivel de presión laboral	Me siento agotado por las actividades que requieren el uso de Tecnologías de la Información	Suh y Lee (2017)	Investigación Cuantitativa, Aplicada
				Me siento cansado de las actividades de Tecnologías de la Información		Técnica: Encuesta Herramienta: Cuestionario
				Trabajar todo el día con Tecnologías de la Información es una tensión para mí		Muestra 1: 132 teletrabajadores de empresas en Perú Muestra 2: 51 teletrabajadores de empresas en Chile

(continúa)

(continuación)

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicador	Ítem	Fuente del ítem	Técnica e instrumentos
Variable dependiente 1 Desempeño laboral	La definición conceptual de esta variable dependerá de cada empresa.	Motivación extrínseca	Nivel de cumplimiento de objetivos	Puedo administrar bien mi tiempo cuando teletrabajamos	Grant et al. (2018)	Investigación Cuantitativa, Aplicada
				El trabajo electrónico me hace más eficaz para cumplir con mis objetivos y productos clave		Técnica: Encuesta Herramienta: Cuestionario
				Mi organización confía en mí para ser eficaz en mi función cuando trabajo de forma remota		Muestra 1: 132 teletrabajadores de empresas en Perú Muestra 2: 51 teletrabajadores de empresas en Chile
				Si mi familia u otras responsabilidades me interrumpen mientras trabajo desde casa, sigo cumpliendo las expectativas de calidad de mi superior inmediato.		
				Mi productividad laboral ha aumentado gracias a mi capacidad para trabajar de forma remota / desde casa		
Variable dependiente 2 Satisfacción laboral	Según Locke, es un estado emocional placentero o positivo resultante de la evaluación del trabajo o de las experiencias laborales (como se cita en Ragu-Nathan et al., 2015, p.423)	Motivación intrínseca	Nivel de satisfacción percibida	Me siento satisfecho con respecto a mi experiencia general en mi trabajo	Suh y Lee (2017)	Investigación Cuantitativa, Aplicada
				Me siento muy disgustado con respecto a mi experiencia general en mi trabajo		Técnica: Encuesta Herramienta: Cuestionario
				Me siento frustrado con respecto a mi experiencia general en mi trabajo		Muestra 1: 132 teletrabajadores de empresas en Perú Muestra 2: 51 teletrabajadores de empresas en Chile

6.4 Matriz de consistencia

Tabla 6.2

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADOR
<p>Problema general ¿Cuál es la influencia de la tecnología, las características del trabajo, mediadas por los tecno estresores y el estrés, sobre el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional?</p>	<p>Objetivo general Determinar la influencia de la tecnología, las características del trabajo, mediadas por los tecno estresores y el estrés, sobre el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.</p>	<p>Hipótesis general La tecnología, las características del trabajo, mediadas por los tecno estresores y el estrés, tienen un efecto mixto sobre el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.</p>	<p>Variable independiente 1 Dificultad tecnológica</p>	Nivel de sobrecarga de información
				Nivel de complejidad de la tecnología
<p>Problema específico 1 ¿Cuál es la influencia de la tecnología sobre los tecno estresores en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional?</p>	<p>Objetivo específico 1 Determinar la influencia de la tecnología sobre los tecno estresores en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.</p>	<p>Hipótesis específica 1 La tecnología tiene un impacto positivo sobre los tecno estresores en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.</p>	<p>Variable independiente 2 Características del trabajo</p>	Nivel de autonomía del trabajo
				Nivel de interdependencia de funciones
<p>Problema específico 2 ¿Cuál es la influencia de las características del trabajo sobre los tecno estresores en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional?</p>	<p>Objetivo específico 2 Determinar la influencia de las características del trabajo sobre los tecno estresores en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.</p>	<p>Hipótesis específica 2 Las características del trabajo tienen un impacto positivo sobre los tecno estresores en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.</p>	<p>Variable mediadora 1 Tecnoestrés</p>	Nivel de no delimitación de la interfaz trabajo-familia
				Nivel de intensidad del teletrabajo
				Nivel de invasión de la privacidad

(continúa)

(continuación)

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADOR
<p>Problema específico 3 ¿Cuál es la influencia de los tecno estresores sobre el estrés generado en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional?</p>	<p>Objetivo específico 3 Determinar la influencia de los tecno estresores sobre el estrés generado en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.</p>	<p>Hipótesis específica 3 Los tecno estresores contribuyen positivamente en el incremento del estrés generado sobre los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.</p>	<p>Variable mediadora 2 Estrés</p>	<p>Nivel de sobrecarga laboral</p>
<p>Problema específico 4 ¿Cuál es la influencia del estrés sobre el desempeño laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional?</p>	<p>Objetivo específico 4 Determinar la influencia del estrés sobre el desempeño laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.</p>	<p>Hipótesis específica 4 El estrés influye positivamente en el decaimiento del desempeño laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.</p>	<p>Variable dependiente 1 Desempeño laboral</p>	<p>Nivel de desempeño auto percibido</p>
<p>Problema específico 5 ¿Cuál es la influencia del estrés sobre la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional?</p>	<p>Objetivo específico 5 Determinar la influencia del estrés sobre la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.</p>	<p>Hipótesis específica 5 El estrés influye positivamente en el decaimiento de la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.</p>	<p>Variable dependiente 2 Satisfacción laboral</p>	<p>Nivel de satisfacción percibida</p>

CAPÍTULO VII: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente capítulo define el tipo de investigación realizada según la orientación, su alcance, el diseño, la direccionalidad, el tipo de fuente de recolección de datos. Además, determina la población y muestra empleada en el presente estudio; así como, la técnica e instrumento de recolección de datos empleados. Para efectos de esta investigación fue la encuesta y el cuestionario respectivamente, mediante la metodología de PLS-SEM.

7.1 Tipo de investigación

7.1.1 Según la orientación

El trabajo se clasifica como investigación aplicada, pues busca obtener nueva información acerca del teletrabajo y las diferentes variables, anteriormente estudiadas, y el efecto de estas en el comportamiento de la unidad de muestra aplicada al contexto peruano. Los datos serán recolectados por medio de cuestionarios a todos los integrantes de la muestra.

Se busca obtener un conocimiento superior de la materia a la que se cuenta en la actualidad y de esta manera aportar al desarrollo de nuevos conocimientos que permiten proponer alternativas de solución a los problemas previamente planteados.

7.1.2 Según el alcance de la investigación

El modelo del estudio mostrado previamente muestra una serie de variables dependientes una de otra. En base al modelo, la presente investigación se califica del tipo correlacional. Se tiene como objetivo encontrar la relación de las variables independientes, dificultad tecnológica y características del trabajo; a través de las variables mediadoras, estrés y tecnoestrés y su efecto en las variables dependientes, desempeño y satisfacción laboral.

Asimismo, las hipótesis planteadas inciden en una predicción del efecto de las variables independientes sobre el desempeño y satisfacción laboral de los teletrabajadores.

7.1.3 Según el diseño de la investigación

Al no efectuar ningún tipo de manipulación sobre las variables estudiadas, la investigación es clasificada como no experimental, esto, a su vez, se subdivide en el tipo transversal puesto que la recolección y el análisis de datos obtenidos a partir del instrumento seleccionado se realiza una sola vez en el tiempo, sin evaluar la evolución del comportamiento de las variables.

7.1.4 Según la direccionalidad de la investigación

La investigación tiene una direccionalidad prospectiva. El teletrabajo y sus características son estudiadas en trabajadores de empresas multinacionales que actualmente realizan sus funciones de manera remota. El efecto del teletrabajo no es inmediato, pues los resultados se ven a un corto o largo plazo.

Las muestras y datos son nuevas, debido a que la investigación no está basada en una muestra evaluada previamente. Los cuestionarios serán tomados en un futuro, esperando probar las hipótesis en las cuales yace el presente trabajo.

7.1.5 Según el tipo de fuente de recolección de datos

La clasificación de la presente investigación, en relación con este criterio, es prolectivo lo cual quiere decir que la recolección de datos se llevó a cabo siguiendo los lineamientos establecidos por los investigadores para responder el objetivo general y los específicos planteados.

En este caso, la información a partir de la cual se realizará el análisis fue obtenida netamente para fines del estudio en cuestión mediante el diseño y aplicación del instrumento elegido.

7.2 Población, muestra y muestreo

7.2.1 Población

La población del estudio constó principalmente de empleados administrativos con diferentes roles laborales que trabajan en empresas multinacionales del sector consumo masivo seleccionadas para la recolección de datos en Perú y Chile. El total de la población para efecto de esta investigación es 15,693; obtenido de la suma del total de trabajadores de las empresas en estudio.

Cabe resaltar que el objeto de estudio de la investigación es un trabajador de una empresa multinacional. Para la selección de la población solo se consideró personal administrativo de las organizaciones (gerentes y empleados administrativos).

7.2.2 Muestra

La muestra es un grupo representativo de la población, del cual se recolectan los datos; por ende, este grupo debe ser representativo, homogéneo y adecuado para poder validar oportunamente el modelo en cuestión. Para fines de esta investigación, se seleccionó un muestreo no probabilístico cuya técnica a aplicar será por conveniencia, lo cual quiere decir que aquellas personas encuestadas serán incluidas por motivos de accesibilidad e inmediatez.

Esto permitió realizar la recolección de datos en un menor tiempo. Teniendo en cuenta este tipo de muestreo, se obtuvo una muestra de 132 personas en el caso de Perú y 52 personas en el caso de Chile.

7.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

7.3.1 Técnicas

Para efectos del presente estudio, la técnica aplicada es el cuestionario online con la herramienta Google Forms donde se crea el cuestionario y esto facilitó la fluidez de este para que los trabajadores de las empresas multinacionales en estudio puedan responder

fácilmente el instrumento seleccionado. Además, los datos recabados se convierten en resultados instantáneamente mediante estadísticas básicas que Google realiza autónomamente.

7.3.2 Instrumentos

Tomando en consideración que la investigación en cuestión es de carácter cuantitativo, se seleccionó el instrumento cuestionario, el cual consiste en un conjunto de ítems o enunciados relacionados a cada una de las variables en estudio. Con relación al instrumento se emplea la escala de Likert la cual permite obtener y comprender la opinión del objeto de estudio acerca de los temas abordados en dicho cuestionario. Se seleccionó el instrumento cuestionario con la finalidad de obtener mayor cantidad de datos que posteriormente nos permitirán un mejor análisis estadístico para probar las hipótesis planteadas en un determinado periodo de tiempo.

7.3.3 Proceso de recolección de datos

Debido a la situación y tiempo en el que la investigación es realizada se consideró la recolección de datos virtual como la más adecuada. Como se mencionó previamente, se utilizó la herramienta Google Forms para enviar el cuestionario a la muestra seleccionada.

Con la finalidad de obtener respuestas fidedignas por parte de la muestra, el proceso de recolección fue sencillo. Se contactó personalmente con los trabajadores de las empresas seleccionadas que actualmente se encuentren realizando teletrabajo, para informarles acerca de la investigación y consultar su participación. Una vez aceptada, se procedió a enviar el cuestionario por correo electrónico, pidiendo responder de manera honesta. Este proceso se realizó con las personas seleccionadas para el estudio de ambos países.

Una vez completados los cuestionarios por todos los integrantes de la muestra, se procedió a evaluar las respuestas, eliminando así los cuestionarios que no hayan sido completados en su totalidad. Luego de realizado esto, se procedió con el análisis de datos.

7.3.4 Técnicas de análisis de datos

La presente investigación tiene hipótesis de variables relacionadas, pues el objetivo principal es encontrar la relación y/o dependencia entre las variables independientes y las dependientes. Por lo expuesto, se eligió el modelo modelación de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales o PLS-SEM, por sus siglas en inglés, como técnica de análisis.

Se decidió emplear esta metodología por las principales características y beneficios que representan y que, a la vez, se adaptan a la investigación en cuestión. La metodología PLS-SEM es adecuada cuando la muestra es pequeña ($n < 100$) y no posee una distribución normal; sin embargo, también es válido trabajar con muestras más grandes (Hair et al., 2016, p. 444). Dada la naturaleza de la presente investigación y el marco situacional en el que se desarrollará, siendo aquellas características mencionadas previamente las más comunes para la selección de esta metodología, se considera acertada la aplicación del PLS-SEM. En el mismo sentido, las razones para afirmar su oportuna selección se refuerzan al ser empleada con regularidad en investigaciones de carácter confirmatorio, es decir, cuando las hipótesis están basadas en investigaciones anteriores, pero en un diferente país tal como se da en esta investigación (Hair et al., 2016, p. 447).

Según Rigdon et al. y Sarstedt et al., el objetivo de la investigación es confirmar una teoría estructural ya existente, y conocer la relación entre las variables en estudio y así confirmar que el modelo planteado se está desarrollando correctamente. Finalmente, el PLS-SEM permite una serie de variables independientes al mismo tiempo, lo cual favorece a la investigación en curso pues se cuenta con 6 variables, 2 de ellas independientes (como se cita Álvarez-Risco et al., 2021, p. 6).

El análisis de los datos se realiza mediante diferentes indicadores. El nivel de fiabilidad de las variables estudiadas se evalúa mediante la medición de las cargas de estas. La varianza media extraída es utilizada durante el análisis del modelo y permite saber si este debe ser ajustado. Finalmente, el coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach da a conocer la correlación entre las variables estudiadas y la fiabilidad del modelo si se excluyera a una de las variables.

Como técnica SEM de segunda generación, PLS puede usarse para estimar las cargas de los indicadores en construcciones y las relaciones causales entre construcciones en modelos de etapas múltiples (como se cita en Suh & Lee, 2017, p. 147).

El software utilizado permite hacer estimaciones por medio de ecuaciones de regresión múltiple. La técnica hace uso de 2 componentes: El modelo estructural y el modelo de medida. El modelo estructural es el modelo guía que muestra las relaciones de dependencia entre variables independientes (exógenas) y variables dependientes (endógenas). El modelo de medida muestra las relaciones entre los constructos (variables latentes) y los indicadores (variables observables); en este modelo, el investigador puede evaluar la contribución de cada ítem (reactivo) a la escala de medición, es decir, especificar qué indicadores definen a cada constructo (Martínez y Fierro, 2018).

Lo mencionado previamente, permite afirmar que la metodología PLS-SEM es la adecuada para probar el modelo. Se espera obtener indicadores que permitan confirmar el modelo formulado y la correlación entre las variables establecidas en la presente investigación.

CAPÍTULO VIII: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS CUANTITATIVOS

En el presente capítulo, se presentan los resultados demográficos y aquellos obtenidos del procesamiento de datos mediante el software Smart PLS, en el cual se plasmó el modelo conceptual propuesto en el presente estudio. Dicho proceso se realizó de manera independiente para cada población: Perú y Chile. Para dicho análisis, se utilizó la técnica de mínimos cuadrados parciales (PLS), la cual se puede utilizar para estimar las cargas de los indicadores sobre constructos y las relaciones causales entre constructos en modelos de múltiples etapas (como se cita en Suh y Lee, 2017, p.147). Además, esta técnica permite procesar pequeñas muestras, siendo beneficioso para la investigación en curso.

A partir de la información recabada mediante el instrumento cuestionario, se procedió a clasificar la información demográfica de Perú y de Chile que se muestran en las siguientes tablas donde se especifica sexo y edad.

En el caso de Perú, 80 encuestados se identifican con el sexo femenino, representadas por un 60.61%, mientras que el 39.39% fueron identificados con sexo masculino, representado 52 encuestados del total, como se muestra en la tabla 8.1.

Con respecto a la edad de la muestra, en el caso de Perú, el 61.36% de esta se encuentra en el rango de edad de 18 a 25 años, seguido de un 25% en el rango de 26 a 35 años; solo el 6.06% de los encuestados tiene entre 36 a 45 años; el 5.30% se encuentra en un rango de edad entre 45 a 55 y finalmente 3 personas, representando el 2.27% de la muestra, cuentan con más de 55 años (ver tabla 8.1).

Tabla 8.1*Tabla demográfica Perú*

Ítem	Categoría	Frecuencia Total	Ratio de muestra (%)
Sexo	Femenino	80	60.61%
	Masculino	52	39.39%
	Prefiero no mencionarlo	0	0.00%
	Total	132	100.00%
Edad	18-25	81	61.36%
	26-35	33	25.00%
	36-45	8	6.06%
	46-55	7	5.30%
	Más de 55	3	2.27%
	Total	132	100.00%

En el caso de Chile, 19 encuestados se identifican con el sexo femenino, representadas por un 14.39%, mientras que el 22.73% fueron identificados con sexo masculino, representado 30 encuestados del total y 2 encuestados (1.52%) prefirieron no mencionar su sexo, como se muestra en la tabla 8.2.

Mientras que, en Chile, el 17.42% se encuentra dentro del rango de 18 a 25 años, el 9.85% en el rango de 26 a 35; el 5.30% de los encuestados tiene entre 36 y 45 años, el 3.03% tiene entre 46 y 55 años y 4 personas, representando el 3.03%, tienen más de 55 años (ver tabla 8.2).

Tabla 8.2*Tabla demográfica Chile*

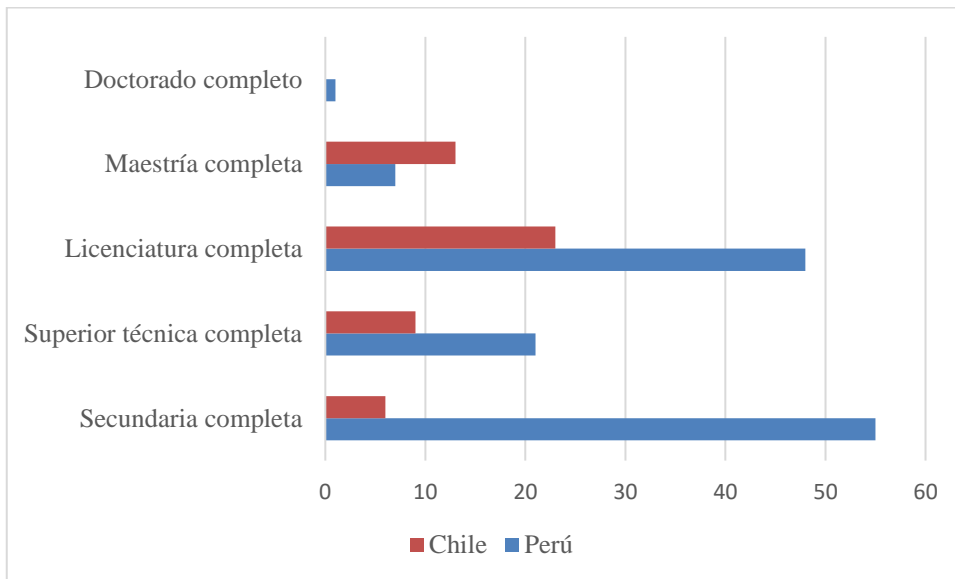
Ítem	Categoría	Frecuencia Total	Ratio de muestra (%)
Sexo	Femenino	19	14.39%
	Masculino	30	22.73%
	Prefiero no mencionarlo	2	1.52%
	Total	51	100.00%
Edad	18-25	23	17.42%
	26-35	13	9.85%
	36-45	7	5.30%
	46-55	4	3.03%
	Más de 55	4	3.03%
	Total	51	100.00%

En referencia al nivel de instrucción, en el caso de Perú, el 41.67% de los encuestados tiene secundaria completa, el 15.91% cuenta con Superior técnica completa como; mientras que, el 36.36% tienen Licenciatura completa, 5.30% de la muestra tienen una Maestría completa y tan solo el 0.76%, equivalente a 1 persona, cuenta con Doctorado completo tal como se muestra en la figura 8.1.

En el caso de Chile, el 4.55% cuenta con secundaria completa, el 6.82% cuenta con educación superior técnica completa; mientras que el 17.42% cuenta con licenciatura completa, el 9.85% con maestría completa y ninguno con doctorado completo como se muestra en la figura 8.1.

Figura 8.1

Nivel de instrucción de los encuestados en Perú y Chile

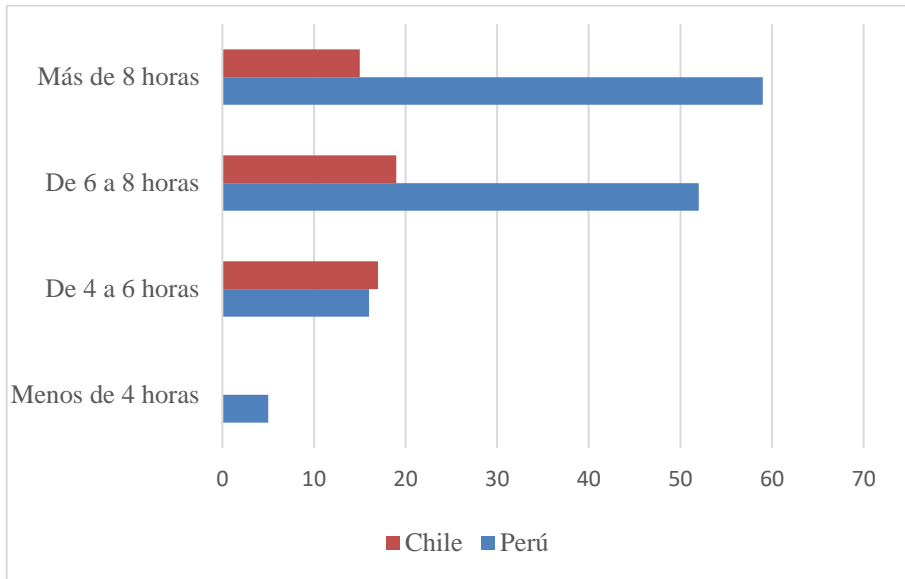


Adicionalmente, en Perú, un 45% de los encuestados afirmó que realiza teletrabajo por más de 8 horas diarias, seguido de un 39% que teletrabaja de 6 a 8 horas, 12% teletrabaja de 4 a 6 horas y 5 personas (4%) teletrabaja menos de 4 horas (ver figura 8.2).

En el caso de Chile, 29% afirma que teletrabaja más de 8 horas, 37% realiza teletrabajo de 6 a 8 horas, 33% teletrabaja de 4 a 6 horas y nadie labora menos de 4 horas bajo esta modalidad, tal como se muestra en la figura 8.2.

Figura 8.2

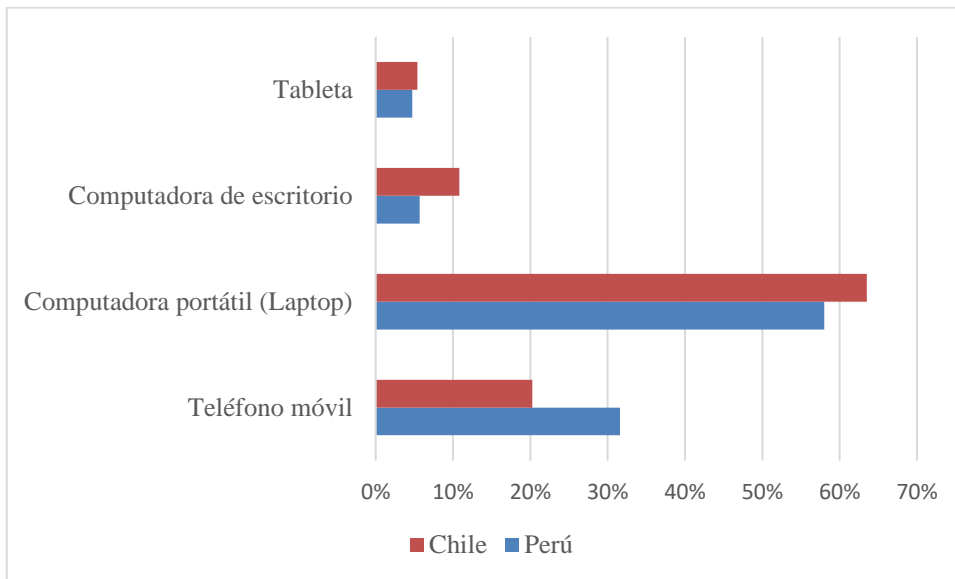
Horas diarias que un trabajador realiza teletrabajo en Perú y Chile



Respecto a los dispositivos que los encuestados usan con mayor frecuencia se determinó que tanto en Perú y Chile, el dispositivo más usado es la computadora portátil (Laptop) con 58% y 64%, seguido del teléfono móvil con 32% y 20% respectivamente; mientras que, la computadora de escritorio y la tableta son los dispositivos menos usados por los trabajadores que realizan teletrabajo como se muestra en la figura 8.3.

Figura 8.3

Dispositivos más usados por los teletrabajadores en Perú y Chile



8.1 Presentación de resultados obtenidos a partir del software Smart PLS

Fiabilidad y validez

En las tablas presentadas a continuación, se muestra el coeficiente Cronbach's Alpha donde los coeficientes deben obtener un valor superior a 0.7 para garantizar la fiabilidad de cada variable.

Con respecto al modelo de Perú, todos los coeficientes obtenidos fueron superiores a 0.7, lo cual confirma la consistencia del modelo planteado en la presente investigación. Mientras los valores de Alfa de Cronbach se encuentren más cerca de 1, las variables serán más consistentes entre sí, en el caso de Perú, esto sucede con la variable estrés, la cual es la que más se acerca a 1.

Tabla 8.3*Tabla validez compuesta y varianza extraída Perú*

	Alfa de Cronbach	rho_A	Confiabilidad compuesta	Varianza Media Extraída
Características del trabajo	0.855	0.720	0.749	0.399
Desempeño Laboral	0.723	0.735	0.729	0.399
Dificultad tecnológica	0.846	0.909	0.813	0.416
Estrés	0.922	0.926	0.951	0.866
Satisfacción laboral	0.758	0.800	0.746	0.519
Tecnoestrés	0.854	0.868	0.891	0.578

Del mismo modo, en el caso de Chile, todos los coeficientes obtenidos fueron superiores a 0.7, por lo que se confirma la consistencia del modelo planteado en la presente investigación. Siguiendo el criterio de Alfa de Cronbach, aquellas variables que más se acerquen a 1, serán más consistentes entre sí. En el modelo de Chile, al igual que en el de Perú, la variable que más se acerca a 1 es Estrés.

Tabla 8.4*Tabla validez compuesta y varianza extraída Chile*

	Alfa de Cronbach	rho_A	Confiabilidad compuesta	Varianza Media Extraída
Características del trabajo	0.831	0.895	0.875	0.587
Desempeño Laboral	0.727	0.734	0.819	0.478
Dificultad tecnológica	0.854	0.862	0.911	0.773
Estrés	0.912	0.925	0.945	0.850
Satisfacción laboral	0.803	0.810	0.884	0.719
Tecnoestrés	0.779	0.781	0.845	0.480

Validez discriminante (Fornell - Larcker)

La tabla de validez discriminante muestra la independencia de las variables entre sí y la no redundancia entre ellas, en tantos el valor de la primera fila de cada columna (valores resaltados en la tabla 8.4 y 8.5) sea superior a todos aquellos que se encuentren por debajo del mismo en la misma columna.

En la tabla 8.5 se muestran los resultados obtenidos del modelo de Perú, donde, siguiendo el criterio de Fornell Larcker, los valores de la primera fila de cada columna son superiores a los que se encuentran por debajo de los mismos. En ese sentido, la validez del modelo conceptual aplicado al caso de Perú es garantizado. Además, se muestra que las variables son independientes entre sí y no existe redundancia entre ellas.

Tabla 8.5

Tabla validez discriminante (Fornell Larcker) Perú

	Características del trabajo	Desempeño laboral	Dificultad tecnológica	Estrés	Satisfacción laboral	Tecnoestrés
Características del trabajo	0.632					
Desempeño laboral	0.065	0.631				
Dificultad tecnológica	0.425	-0.308	0.645			
Estrés	0.374	-0.533	0.529	0.931		
Satisfacción laboral	0.013	0.346	-0.058	-0.231	0.721	
Tecnoestrés	0.264	-0.551	0.561	0.722	-0.090	0.760

En el caso de Chile, los valores de la primera fila de cada columna superan a los que se encuentran por debajo de estos. Bajo el criterio de Fornell Larcker, se comprueba la validez del modelo conceptual aplicado en Chile. Asimismo, se muestra que las variables son independientes entre sí y no existe redundancia entre ellas.

Tabla 8.6

Tabla validez discriminante (Fornell Larcker) Chile

	Características del trabajo	Desempeño laboral	Dificultad tecnológica	Estrés	Satisfacción laboral	Tecnoestrés
Características del trabajo	0.766					
Desempeño laboral	0.368	0.692				
Dificultad tecnológica	-0.257	-0.420	0.879			
Estrés	-0.385	-0.538	0.346	0.922		
Satisfacción laboral	0.384	0.606	-0.357	-0.405	0.848	
Tecnoestrés	0.018	-0.383	0.380	0.396	-0.306	0.693

Validez discriminante (HTMT)

Para la validez de la discriminante Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT) se evalúa cada una de las variables por niveles, es decir, jerárquicamente. Los coeficientes obtenidos deben ser menores a 0.90 para ser considerados válidos.

En el caso de Perú, todos los valores obtenidos en la tabla cruzada presentada a continuación son inferiores a 0.90 a excepción de la celda correspondiente a Satisfacción laboral/Desempeño laboral (señalado en rojo). En ese sentido, siguiendo el criterio HTMT, se establece una relación discriminante entre las variables, a excepción del valor señalado anteriormente. Cabe mencionar que, en el modelo planteado en la presente investigación, no se establece una relación entre la satisfacción y desempeño laboral.

Tabla 8.7

Tabla validez discriminante (HTMT) Perú

	Características del trabajo	Desempeño laboral	Dificultad tecnológica	Estrés	Satisfacción laboral	Tecnoestrés
Características del trabajo						
Desempeño laboral	0.733					
Dificultad tecnológica	0.791	0.687				
Estrés	0.284	0.490	0.443			
Satisfacción laboral	0.693	0.960	0.517	0.202		
Tecnoestrés	0.269	0.559	0.552	0.790	0.186	

Con respecto a Chile, los valores obtenidos en la tabla de validez discriminante (ver tabla 8.8) son inferiores a 0.9. Siguiendo el criterio HTMT, se establece una relación discriminante entre las variables y se confirma su validez.

Tabla 8.8

Tabla validez discriminante (HTMT) Chile

	Características del trabajo	Desempeño laboral	Dificultad tecnológica	Estrés	Satisfacción laboral	Tecnoestrés
Características del trabajo						
Desempeño laboral	0.514					
Dificultad tecnológica	0.280	0.517				
Estrés	0.402	0.630	0.389			
Satisfacción laboral	0.430	0.804	0.428	0.464		
Tecnoestrés	0.328	0.490	0.450	0.480	0.4000	

Bootstrapping (5000 remuestreos)

Según Álvarez et al. (2021), el Bootstrapping es una técnica estadística que sirve para estimar cantidades sobre poblaciones mediante el promedio de estimaciones de múltiples muestras de datos pequeños. Referente a los 5000 remuestreos, este término hace referencia al cálculo que realiza el

software Smart PLS con la finalidad de probar la significancia del modelo presentado en la investigación. En la tabla de Bootstrapping 8.9 y 8.10, se muestran el p-valor; el cual permite corroborar las hipótesis presentadas en tanto su valor sea inferior a 0.05.

En el caso de Perú, cuatro hipótesis son corroboradas con el p-valor obtenido; a excepción de la relación entre las variables estrés y satisfacción laboral, la cual superó el valor de 0.05 por lo que la hipótesis sería parcialmente aceptada. Esto indicaría que, en la muestra de Perú, el estrés no influye en igual magnitud sobre la satisfacción laboral como si lo hace sobre el desempeño.

Tabla 8.9

Bootstrapping (5000 remuestreos) Perú

	Muestra original (O)	Muestra promedio (M)	Desviación estándar	Estadísticas T	P-Valor
Características del trabajo → Estrés	0.198	0.197	0.087	2.281	0.023
Dificultad tecnológica → Tecnoestrés	0.561	0.565	0.069	8.149	0.000
Estrés → Desempeño laboral	-0.533	-0.546	0.060	8.852	0.000
Estrés → Satisfacción laboral	-0.231	-0.201	0.188	1.231	0.218
Tecnoestrés → Estrés	0.670	0.669	0.054	12.467	0.000

En el caso de Chile, cuatro hipótesis son corroboradas con el p-valor; a excepción de la relación entre las variables dificultad tecnológica y tecnoestrés que superó el valor de 0,05, por lo que la hipótesis sería parcialmente aceptada. Esto significa, que, para muestra chilena, la dificultad tecnológica no es una variable influyente en el tecnoestrés como si lo es en la muestra tomada en Perú.

Tabla 8.10*Bootstrapping (5000 remuestreos) Chile*

	Muestra original (O)	Muestra promedio (M)	Desviación estándar	Estadísticas T	P-Valor
Características del trabajo → Estrés	-0.392	-0.393	0.138	2.839	0.005
Dificultad tecnológica → Tecnoestrés	0.380	0.433	0.197	1.934	0.053
Estrés → Desempeño laboral	-0.538	-0.568	0.084	6.420	0.000
Estrés → Satisfacción laboral	-0.405	-0.425	0.091	4.444	0.000
Tecnoestrés → Estrés	0.403	0.393	0.146	2.762	0.006

Efectos indirectos

De acuerdo con Arbuckle (2003), la magnitud de los efectos indirectos se estima al multiplicar los “coeficientes path” (PA) existentes a lo largo de la línea casual entre dos variables relacionadas (como se cita en Pérez et al., 2013, p. 54). Los efectos indirectos tienen lugar cuando la relación entre dos variables es mediada por una o más variables, tal como se presenta en las tablas 8.11 y 8.12 para las muestras de Perú y Chile.

En el caso de Perú, al multiplicar los coeficientes de las variables independientes con los de las variables mediadoras, podemos ver que 4 de ellas presentan P-valor inferior a 0.05, por lo que son válidas. Sin embargo, 3 de ellas son parcialmente aceptadas, siendo la de mayor p-valor la relaciona las características del trabajo con la satisfacción laboral, mediada por el estrés.

Tabla 8.11*Tabla de efectos indirectos Perú*

	Muestra original (O)	Muestra promedio (M)	Desviación estándar	Estadísticas T	P-Valor
Dificultad tecnológica → Tecnoestrés → Estrés → Desempeño laboral	-0.200	-0.209	0.050	4.006	0.000
Dificultad tecnológica → Tecnoestrés → Estrés → Satisfacción laboral	-0.087	-0.076	0.073	1.186	0.236
Dificultad tecnológica → Tecnoestrés → Estrés	0.376	0.379	0.062	6.074	0.000
Características del trabajo → Estrés → Satisfacción laboral	-0.046	-0.040	0.046	1.000	0.318
Tecnoestrés → Estrés → Desempeño laboral	0.357	-0.367	0.059	6.044	0.000
Tecnoestrés → Estrés → Satisfacción laboral	-0.155	-0.134	0.125	1.242	0.214
Características del trabajo → Estrés → Desempeño laboral	-0.105	-0.106	0.047	2.222	0.026

En el caso de Chile, también se cuenta con 4 escenarios con p-valor menor a 0.05. No obstante, se obtuvo 4 correlaciones donde el p-value es mayor al valor mínimo, por lo que se consideran parcialmente aceptadas. Es importante resaltar que, al igual que en la tabla de Bootstrapping de la misma muestra, la variable dificultad tecnológica muestra correlaciones no válidas, indicando que la variable no tiene gran influencia sobre las demás.

Tabla 8.12*Tabla de efectos indirectos Chile*

	Muestra original (O)	Muestra promedio (M)	Desviación estándar	Estadísticas T	P-Valor
Dificultad tecnológica → Tecnoestrés → Estrés → Desempeño laboral	-0.083	-0.098	0.060	1.384	0.166
Dificultad tecnológica → Tecnoestrés → Estrés → Satisfacción laboral	-0.062	-0.076	0.050	1.237	0.216
Dificultad tecnológica → Tecnoestrés → Estrés	0.153	0.172	0.098	1.567	0.117
Características del trabajo → Estrés → Satisfacción laboral	0.159	0.167	0.069	2.291	0.022
Tecnoestrés → Estrés → Desempeño laboral	-0.217	-0.225	0.093	2.331	0.020
Tecnoestrés → Estrés → Satisfacción laboral	-0.163	-0.171	0.080	2.042	0.041
Características del trabajo → Estrés → Desempeño laboral	0.211	0.224	0.087	2.425	0.015

Modelo de investigación probado en el Software Smart PLS

A continuación, se presenta el modelo final obtenido del procesamiento de datos para la población de Perú y Chile respectivamente. En cada figura se puede observar las variables estudiadas y su relación entre sí.

Figura 8.4

Modelo de investigación probado Perú

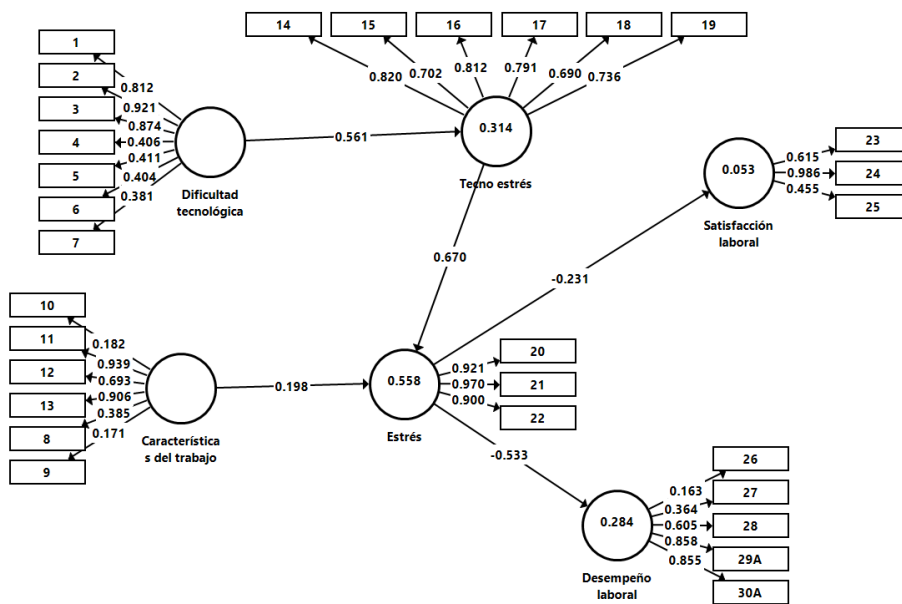
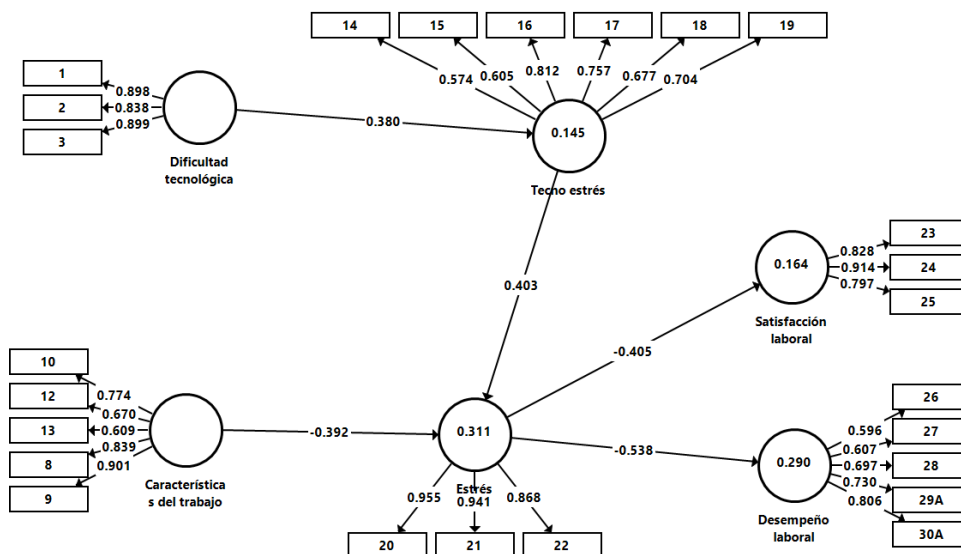


Figura 8.5

Modelo de investigación probado Chile



8.2 Análisis de resultados

8.2.1 Contrastación de antecedentes vs resultados

En la presente investigación se plantea un modelo que busca determinar la influencia de la dificultad tecnológica y las características del trabajo, mediado por el tecnoestrés y el estrés, sobre el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional. Para abordar este planteamiento, se verificó la consistencia del modelo bajo el criterio de Cronbach's Alpha para la población de Perú y Chile, así como la no redundancia de las variables presentadas. Estos criterios permiten afirmar la validez del modelo conceptual presentado para ambas poblaciones.

La influencia que tiene la dificultad tecnológica sobre el tecnoestrés en los trabajadores que realizan teletrabajo es validada para el modelo peruano, al igual que en el estudio de Suh & Lee (2017), en el que se afirma que la dificultad tecnológica es considerada un tecno estresor. En el modelo chileno, esta relación es parcialmente aceptada, puesto que, según el criterio de Bootstrapping (ver tabla 8.10), la variable dificultad tecnológica es tan influyente sobre el tecnoestrés como si lo es en el modelo peruano.

El uso de la tecnología en el contexto del teletrabajo es un instrumento indispensable, considerando la definición de Solís (2017); por lo que cuanto mayor experiencia, conocimiento y auto percepción de eficiencia tenga un trabajador o gerente con respecto a la implementación de nuevas tecnologías y al teletrabajo, su nivel de estrés será menor (Silva-C et al., 2019, p. 8). En el cuestionario realizado a residentes en Perú y Chile, el 9% y 23% respectivamente afirmaron que consideran difícil aprender a usar las TIC (complejidad tecnológica), lo cual fue previamente validado por Ragu-Nathan et al. (2008), donde concluyeron que el tecnoestrés es una consecuencia importante del uso inevitable de las TIC en las organizaciones. Es relevante resaltar que, en el caso de Perú y Chile, la dificultad tecnológica explica el 31.4% y 14.5% del tecnoestrés respectivamente.

Por otro lado, la influencia positiva de las características del trabajo sobre el estrés en los trabajadores que realizan teletrabajo en el caso de Perú es validado en la presente investigación y se sustenta con el Modelo de las Características del Trabajo de Hackman et al. (1980, 90), el cual resalta la importancia de fortalecer positivamente las

características principales del trabajo (autonomía, retroalimentación, etc.) dado que conllevan a estados psicológicos que resultan beneficiosos para las organizaciones y para los trabajadores. Esto refuerza la relación existente entre la variable características del trabajo y estrés, como efecto contrario al incremento de la satisfacción, entre otros resultados positivos planteados en el modelo en referencia. Sin embargo, en el caso de Chile, la relación entre ambas variables es negativa, según los resultados obtenidos del procesamiento de datos. Esto se relaciona con lo planteado por Silva-C et al. (2019), quien plantea que las características del trabajo están relacionadas con la compatibilidad entre un individuo y su trabajo, cuyo aspecto es crucial para que exista satisfacción laboral en cualquier modalidad de trabajo (p. 3). En Chile, el 29.4% trabaja más de 8 horas, esto podría relacionarse con mayor carga laboral, lo que conllevaría a un estado de estrés como consecuencia, según lo relaciona Camacho y Barrios (2022).

La influencia del tecnoestrés sobre el estrés en los teletrabajadores fue sólidamente validada por el modelo aplicado tanto para Perú como Chile, así como los modelos planteados por Ragu-Nathan et al. (2008) los cuales explican el estrés y el tecnoestrés, y proponen a este último como una mejora conceptual para estudiar el estrés. Siguiendo esa línea, el tecnoestrés explica el 67% y 40.3% del estrés en Perú y Chile respectivamente. Esto es respaldado por Suh y Lee (2017), quienes determinaron que los estresores derivados de la tecnología (tecnostresores) generan mayores niveles de estrés en los trabajadores (p. 153). El 41% y 30% de los entrevistados en Chile y Perú están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que trabajar todo el día con las TIC les genera tensión.

Con relación a la influencia del estrés sobre el desempeño laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo, se valida el modelo planteado para ambas muestras: Perú y Chile. Así como en Camacho y Barrios (2022), el estado de estrés en los trabajadores reduce el desempeño laboral auto percibido de ellos mismos al realizar sus funciones de manera remota. Como se ha mencionado anteriormente en la investigación, el uso de esta metodología de trabajo es relativamente nuevo para muchos trabajadores, por lo que en su gran mayoría genera entusiasmo al aprender de nuevas tecnologías, sin embargo, el tiempo de adaptación conlleva mayores horas de trabajo, que; de acuerdo con Kazekami, S. (2019), termina en una disminución de la productividad laboral.

Asimismo, las hipótesis se comprueban con la investigación de Tarafdar et al. (2015), la cual desarrolla que son los constantes cambios en las TIC, las cuales generan frustración

y estrés, pues los trabajadores intentan aprender y al no lograrlo se generan errores lo cual desencadena una baja en su desempeño laboral, esto se puede replicar en los países donde se extrajo la muestra para la presente investigación, pues a comparación de otros países, el conocimiento sobre las TIC no ha sido propagado en la misma magnitud ni celeridad. Cabe resaltar que los resultados del cuestionario mostraron que, el estrés influye en un 29% al desempeño laboral de los trabajadores en Chile, similar a la de Perú, donde se obtuvo un 28.4%.

Finalmente, con respecto a la influencia que tiene el estrés sobre la satisfacción laboral de los teletrabajadores, así como en Suh y Lee (2017) y Camacho y Barrios (2022), se comprueba la hipótesis planteada en la investigación para la muestra de Chile, pues se muestra una disminución de la satisfacción laboral cuando el teletrabajador presenta estrés resultante de los tecno estresores presentes durante la jornada laboral. Mientras que, en el caso de Perú, es parcialmente aprobada, debido a que, según el criterio de Bootstrapping (ver tabla 8.9), la influencia del estrés sobre la variable satisfacción laboral no es muy relevante. Los teletrabajadores que presentan mayor estrés son aquellos que no se pueden adaptar al uso de las TIC por razones demográficas como edad y nivel de instrucción. Si bien existe una disminución de la satisfacción laboral en ambos modelos, y viene siendo causada por el estrés, la magnitud de esta no es similar en Perú y Chile.

Los resultados de la muestra en Perú indican que, la satisfacción laboral solo se ve afectada en un 5.3% mientras que en Chile el porcentaje aumenta a 16.4%. Cabe resaltar que tan solo el 7.63% de la muestra en Perú era mayor a 46 años mientras que en Chile el porcentaje fue de 15.68%. Con respecto a la educación, en ambas muestras se obtuvo alto nivel de instrucción. Sin embargo, como validó Zöllner y Sulíková (2021), la satisfacción laboral aumenta cuando los trabajadores cuentan con autonomía laboral y tienen mayor orden al realizar sus funciones, este último factor contrarresta desventajas del teletrabajo como el conflicto trabajo-hogar y falta de cumplimiento del horario laboral.

8.2.2 Contrastación de hipótesis con resultados

Contrastación de hipótesis con resultados de Perú

Hipótesis 1 (H1): *La dificultad tecnológica tiene un impacto positivo sobre el tecnoestrés en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.*

La dificultad tecnológica tiene un impacto positivo de 0.561 sobre el tecnoestrés en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional, además, explica el 31.4% del tecnoestrés. La hipótesis es aprobada, tanto en Bootstrapping como en el modelo PLS SEM se reflejan valores válidos.

Hipótesis 2 (H2): *Las características del trabajo tienen un impacto positivo sobre el estrés en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.*

Las características del trabajo tienen un impacto positivo de 0.198 sobre el estrés en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional. La hipótesis es aprobada pues en el Bootstrapping se obtuvo un p-value de 0.023 y según el modelo PLS SEM las características del trabajo influyen en un 5.58% en el estrés de los teletrabajadores.

Hipótesis 3 (H3): *El tecnoestrés contribuye positivamente en el incremento del estrés generado sobre los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.*

El tecnoestrés contribuye positivamente en 0.670 en el incremento del estrés generado sobre los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional. La hipótesis es aprobada. En ese sentido, el tecnoestrés y las características del trabajo explican el 55.8% del estrés.

Hipótesis 4 (H4): *El estrés influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.*

El estrés influye negativamente en 0.533 sobre el desempeño laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional. La hipótesis es aprobada. Asimismo, el estrés explica el 28.4% del desempeño laboral.

Hipótesis 5 (H5): *El estrés influye negativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.*

El estrés influye negativamente en 0.231 sobre la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional. Asimismo, el estrés explica el

5.3% de la satisfacción laboral. No obstante, según los resultados obtenidos de Bootstrapping (ver tabla 8.9), la relación entre ambas variables no es significativa. La hipótesis es parcialmente aprobada.

Hipótesis General: *La dificultad tecnológica, las características del trabajo, mediadas por los tecno estresores y el estrés, tienen un efecto mixto sobre el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.*

Como se ha evidenciado en el análisis de tablas e indicadores previamente, todas las variables son fiables y existe validez del modelo. Asimismo, todas las hipótesis han sido aprobadas por lo que la hipótesis general es válida para el modelo en Perú.

Contrastación de hipótesis con resultados de Chile

Hipótesis 1 (H1): *La dificultad tecnológica tiene un impacto positivo sobre el tecnoestrés en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.*

La dificultad tecnológica tiene un impacto positivo de 0.380 sobre el tecnoestrés en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional, además, explica el 14.5% del tecnoestrés. Sin embargo, según los resultados obtenidos de Bootstrapping (ver tabla 8.10), la relación entre ambas variables no es significativa. La hipótesis es parcialmente aprobada.

Hipótesis 2 (H2): *Las características del trabajo tienen un impacto positivo sobre el estrés en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.*

Las características del trabajo tienen un impacto negativo de 0.392 sobre el estrés en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional. La hipótesis es parcialmente aceptada. En el Bootstrapping se obtuvo un p-valor de 0.005, adicionalmente, según el modelo PLS SEM las características del trabajo influyen negativamente en un 31.3% al estrés de los teletrabajadores.

Hipótesis 3 (H3): *El tecnoestrés contribuye positivamente en el incremento del estrés generado sobre los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.*

El tecnoestrés contribuye positivamente en 0.403 en el incremento del estrés generado sobre los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional. La hipótesis

es aprobada. En ese sentido, el tecnoestrés y las características del trabajo explican el 31.1% del estrés.

Hipótesis 4 (H4): *El estrés influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.*

El estrés influye negativamente en 0.538 sobre el desempeño laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional. La hipótesis es aprobada. Asimismo, el estrés explica el 29% del desempeño laboral.

Hipótesis 5 (H5): *El estrés influye negativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.*

El estrés influye negativamente en 0.405 sobre la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional. La hipótesis es aprobada. Asimismo, el estrés explica el 16.4% de la satisfacción laboral.

Hipótesis General: *La dificultad tecnológica, las características del trabajo, mediadas por los tecno estresores y el estrés, tienen un efecto mixto sobre el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.*

Como se ha evidenciado en el análisis de tablas e indicadores previamente, todas las variables son fiables y existe validez del modelo. Asimismo, todas las hipótesis han sido aprobadas, salvo la H2 que fue parcialmente aprobada, por lo que la hipótesis general es aprobada para el modelo en Chile.

Resumen de hipótesis por país

A continuación, se presenta el resumen de las hipótesis específicas planteadas en la investigación por cada país.

Tabla 8.13

Resumen de hipótesis por país

Hipótesis	Perú	Chile
<i>La dificultad tecnológica tiene un impacto positivo sobre el tecnoestrés en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.</i>	Aprobada	Parcialmente aprobada
<i>Las características del trabajo tienen un impacto positivo sobre el estrés en los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.</i>	Aprobada	Parcialmente aprobada
<i>El tecnoestrés contribuye positivamente en el incremento del estrés generado sobre los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.</i>	Aprobada	Aprobada
<i>El estrés influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.</i>	Aprobada	Aprobada
<i>El estrés influye negativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.</i>	Parcialmente aprobada	Aprobada

CONCLUSIONES

En función a lo desarrollado previamente en la investigación, se resalta el importante rol que desempeña el estrés en relación con el desempeño y a la satisfacción laboral, siendo este un factor que debe ser disminuido dentro de lo posible para que, en consecuencia, la eficiencia de la empresa no se vea afectada. En el mismo sentido, es importante proporcionar con las herramientas necesarias al trabajador para que su rendimiento no se vea afectado.

- La variable dificultad tecnológica tiene una relación directa con el tecnoestrés tanto en el caso de Perú como Chile, asimismo, se determinó que esta variable explica el 31.4% y 14.5% del tecnoestrés para cada país respectivamente. Siendo considerada como un tecno estresor en el ámbito laboral bajo el contexto del teletrabajo.
- La variable características del trabajo tiene una relación directa con el tecnoestrés en el caso de Perú, lo cual está relacionado con el nivel de autonomía e interdependencia de funciones en el puesto de trabajo. Mientras que, en el modelo de Chile, el efecto es contrario: existe una relación inversa.
- La relación del tecnoestrés con la variable estrés es directa; es decir, a mayor tecnoestrés, el nivel de estrés se incrementará consecuentemente. En el caso de Perú y Chile, bajo el contexto del teletrabajo, el 67% y 40.3% del estrés en los trabajadores de empresas multinacionales es explicado por el tecnoestrés.
- El estrés influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional, además, en el caso peruano, esta variable explica el 28.4% del desempeño laboral y en Chile, el 29%. Esto se relaciona con el nivel de desempeño auto percibido. En el caso de Perú y Chile, respectivamente, el 61% y 41% sienten que el trabajo electrónico los hace más eficaz en el cumplimiento de sus objetivos.
- Se comprobó que el estrés influye negativamente en la satisfacción laboral en el modelo aplicado en Perú y Chile, y esta variable explica el 5.3% y 16.4%, respectivamente, de la satisfacción laboral en un trabajador que realiza teletrabajo

en una empresa multinacional. Cabe mencionar que, en el modelo de Perú, la relación entre ambas variables no es tan significativa como en el modelo de Chile. Esta relación se mide con el nivel de satisfacción percibida por el propio trabajador. En ese sentido, el 52% y 51% de los trabajadores residentes en Perú y Chile sienten que su productividad laboral general ha aumentado gracias a su capacidad para trabajar de forma remota/desde casa.



RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos de la investigación se puede recomendar lo siguiente:

- Se recomienda recolectar mayor cantidad de cuestionarios de Chile para realizar un análisis de las variables correspondientes a esta población con mayor precisión. Debido a la coyuntura del Covid-19 en la que se realizó la recolección de datos, la obtención de muestras chilenas fue más complicada para esta población, consideramos que una muestra mayor conllevará a resultados más fiables.
- Inicialmente, la muestra puede haber estado sesgada, pues estas solo fueron tomadas en 2 países de Latinoamérica, Perú y Chile, y en 1 sola industria (consumo masivo). Se sugiere ampliar la muestra, abarcando muestras fuera de Latinoamérica y en amplias industrias para futuras investigaciones.
- Los resultados se obtuvieron en medio de aislamiento social en gran parte del mundo, incluido Latinoamérica. El modelo debe ser probado fuera de estas circunstancias para contrastar diferencias. Se debe tomar en consideración, que en Latinoamérica el teletrabajo fue recientemente implementado debido al confinamiento que se implementó debido a la pandemia del Covid-19.
- En la investigación no se especificaron los diferentes tipos de tecnología utilizadas por los encuestados, estos pueden variar dependiendo del área en la que se desempeñen y consecuentemente, aumentar o disminuir la complejidad de estos. Para futuro se pueden tomar en consideración y relacionarlas con el tecnoestrés y demás variables estudiadas.
- Se puede expandir la investigación a otras industrias para obtener resultados globales. De confirmarse los resultados iniciales, se recomienda implementar prácticas para reducir la relación inversa entre estrés y desempeño y satisfacción laboral, lo cual se reflejaría en un mejor desempeño general de la empresa.

REFERENCIAS

- América Economía Intelligence. (2019). Conozca el Ranking 2019 de las 500 Mayores Empresas del Perú. *América Economía*.
- América Economía Intelligence. (2019). Estas son las 500 empresas más grandes del Perú 2019. *América Economía*.
- Beauregard, A., & Basile T., K. A. (2016). Strategies for successful telework: How effective employees manage work/home boundaries. *Strategic HR Review*.
- Bentley, T., Teo, S., McLeod, L., Tan, F., Bosua, R., & Gloet, M. (2016). The role of organizational support in teleworker wellbeing: A socio-technical systems approach. *Applied Ergonomics*, 207-215. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2015.07.019>
- Biron, M., & Van Veldhoven, M. (2016). When control becomes a liability rather than an asset: Comparing home and office days among part-time teleworkers. *Journal of Organizational Behavior*, 37(8), 1317-1337. Obtenido de <https://doi.org/10.1002/job.2106>
- Brod, C. (1984). *Technostress: the Human Cost of the Computer*. Addison Wesley, Reading.
- Cámara de Comercio de Lima (CCL). (2017). *Teletrabajo: Una Nueva Tendencia de Desarrollo Laboral en el Perú*.
- Céspedes, F., Fuentes, C., Molina, V., Rebolledo, C., Luego, C. & Madero S. (2021). Percepciones que tienen trabajadores chilenos sobre el impacto del teletrabajo en el entorno de Covid-19. *Ciencia y Enfermería*. 1-11. <https://doi.org/10.29393/CE27-19PTFS60019>
- Charalampous, M., Grant, C., Tramontano, C., & Michailidis, E. (2018). Systematically reviewing remote e-workers' well-being at work: a multidimensional approach. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1-23. doi:<https://doi.org/10.1080/1359432X.2018.1541886>
- Collins, A., Hislop, D., & Cartwright, S. (2016). Social support in the workplace between teleworkers, office-based colleagues and supervisors. *New Technology, Work and Employment*, 31, 161-175. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12065>
- Consultancy.uk. (24 de Setiembre de 2018). *The 50 largest FMCG / consumer goods companies in the world*. Obtenido de <https://www.consultancy.uk/news/18765/the-50-largest-fmcg-consumer-goods-companies-in-the-world>

- Deloitte Development LLC. (2019). *2019 Banking and Capital Markets Outlook*. Estados Unidos.
- Donnelly, N., & Proctor-Thompson, S. B. (2015). Disrupted work: Home-based teleworking (HbTW) in the aftermath of a natural disaster. *New Technology, Work and Employment*.
- Elldér, E. (2019). Who is eligible for telework? Exploring the fast-growing acceptance of and ability to telework in Sweden, 2005-2006 to 2011-2014. *Social Science*.
- Ernst Kossek, E., Thompson, R., & Lautsch, B. (2015). Balanced Workplace Flexibility: Avoiding traps. *California Management Review*.
- Fay, M. J., & Kline, S. L. (2011). Coworker relationships and informal communication in high-intensity telecommuting. *Journal of Applied Communication Research*, 144-163.
- Fonner, K., & Roloff, M. (2014). Testing the Connectivity Paradox:. *Communication Monograph*, 205-231.
- Friedman, S. D., & Westring, A. (2015). Empowering individuals to integrate work and life: Insights for management development. *Journal of Management Development*, 34(3), 299-315. <https://doi.org/10.1108/JMD-11-2012-0144>
- Gajendran, R., & Harrison, D. (2017). The Good, The Bad, The Unkown, About Telecommuting: Meta-Analysis of Psychological Mediators and Individual Consequences. *Journal of Applied Psychology*, 1524-1541.
- Gallardo, R., & Whitacre, B. (2018). 21st century economic development: Telework and its impact on local income. *Regional Science Association International*.
- Global Work Place Analytics. (2018). *2017 State of Telecommuting in the U.S. Employee Workforce*.
- Grant, C. A., Wallace, L. M., Spurgeon, P. C., Tramontano, C., & Charalampous, M. (2019). Construction and initial validation of the E-Work Life Scale to measure remote e-working. *Employee Relations*, 41(1), 16-33.
- Greer, T. W., & Payne, S. C. (2014). Overcoming telework challenges: Outcomes of successful telework strategies. *The Psychologist-Manager Journal*, 17(2), 87-111. <https://doi.org/10.1037/mgr0000014>
- Guzmán Duque, A., & Abreo Villamizar, C. (2017). *Las habilidades del teletrabajador para la competitividad*. Bogotá.
- Hair, J., Hollingsworth, C., Randolph, A., & Loong Chong, A. (2016). An updated and expanded assessment of PLS-SEM in information systems research. *Industrial Management & Data Systems*, 442-458.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2021). *Población de 6 y más años de edad que hace uso de internet, según ámbito geográfico, 2008-2018*. Lima.

- Joric, C. (2020, May 21). *El teletrabajo nació de otra crisis*. La Vanguardia. <https://www.lavanguardia.com/historiayvida/historia-contemporanea/20200521/481297391719/teletrabajo-covid19-crisis-petroleo-sociedad-consumo.html>
- Jostell, D., & Hemlin, S. (2018). After hours teleworking and boundary management: Effects on work-family conflict. *Work*, 60(3), 475-483.
- Karia, N., & Asaari, M. H. (2016). Innovation Capability: The impact of teleworking on sustainable competitive advantage. *International Journal of Technology, Policy and Management*, 181-194.
- Kazekami, S. (2019). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications Policy*, 44(2), 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2019.101868>
- Kemp, S. (2022, February 15). *Digital 2022: Chile*. DataReportal – Global Digital Insights. <https://datareportal.com/reports/digital-2022-chile>
- La Torre, G., Esposito, A., Sciarra, I., & Chiappetta, M. (2018). Definition, symptoms and risks of techno-stress: A systematic review. *International Archives of Occupational and Environmental Health*. Springer.
- Magno Marchiori, D., Wagner Mainardes, E., & Gouveia Rodrigues, R. (2018). Do Individual Characteristics Influence the Types of Technostress Reported By Workers? *International Journal of Human-Computer Interaction*.
- Martínez, M., & Fierro, E. (2007). Aplicación de la técnica PLS-SEM en la gestión del conocimiento: un enfoque técnico práctico. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*.
- Miner, J. (2005). *Organizational Behavior*. Nueva York, Estados Unidos: M.E. Sharpe, Inc.
- Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019). Working from home: Characteristics and outcomes of telework. *International Journal of Manpower*, 40(1), 87-101. <https://doi.org/10.1108/IJM-07-2017-0172>
- Numano, M., Oura, F., Ainoya, T., Kasamatsu, K., Tomita, A., & Yagi, K. (2019). Barriers Against the Introduction of Teleworking and Survey for Workers on their Work Contents. *Springer Nature Switzerland*, 11569, 567-574. https://doi.org/10.1007/978-3-030-22660-2_42.
- Pradoto, H., Haryono, S. & Handari Wahyuningsih, S. (2021). The role of work stress, organizational climate, and improving employee performance in the implementation of work from home (345-355). *IOS Press*. <https://doi.org/10.3233/WOR-21067>
- Peiró, JM. & Soler, A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el covid-19 y los retos que plantea. *COVID 19: IvieExpress*. 1-9.

- Pérez E., Medrano L. & Sanchez Rosas J. (2013). El Path Analysis: conceptos básicos y ejemplos de aplicación. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 52-66.
- Ragu-Nathan, T., Tarafdar, M., & Ragu-Nathan, B. (2008). The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. *Information Systems Research*, 417-433.
- Silva-C, A., Montoya R., I., & Valencia A., J. (2019). The attitude of managers towards telework, why is it so difficult to adopt it in organizations? *Technology in Society*, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2019.04.009>
- Smith, S. A., Patmos, A., & Pitts, M. J. (2015). Communication and Teleworking: A study of communication channel satisfaction, personality and job satisfaction for teleworking employees. *International Journal of Business Communication*, 1-25.
- Solís, M. (2017). Moderators of telework effects on the work-family conflict and on worker performance. *European Journal of Management and Business Economics*, 21-34.
- Song, Y., & Gao, J. (2019). Does telework stress people out? A study on working at home and subjective well-being for wage/salary workers. *Journal of Happiness Studies*, 1-20. <https://doi.org/10.1007/s10902-019-00196-6>
- Statista (2022, 21 de setiembre). Top 100 Companies: Chile. <https://www-statista-com.ezproxy.ulima.edu.pe/study/89927/top-100-companies-chile/>
- Suh, A., & Lee, J. (2017). Understanding teleworkers' technostress and its influence on job satisfaction. *Internet Research*, 27(1), 140-159.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B., & Ragu-Nathan, T. (2015). The Impact of Technostress on Role Stress and. *Journal of Management Information Systems*, 301-328.
- Van Wart, M., Roman, A., Wang, X., & Liu, C. (2016). Operationalizing the definition of e-leadership: Identifying the elements of e-leadership. *International Review of Administrative Sciences*.
- Viana, I. (2013, October 5). *Yom Kippur, la última gran guerra entre Israel y sus vecinos árabes*. ABC.es. <https://www.abc.es/historia/20131006/abci-guerra-kippur-201310042005.html>
- Zöllner, K. & Sulíková, R. (2021). Teleworking and Its Influence on Job Satisfaction. *Journal of Human Resources Management Research*. 1-18. <https://doi.org/10.5171/2021.558863>

BIBLIOGRAFÍA

- Gobierno de la República del Perú. (2014). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30036, Ley que regula el teletrabajo. *El Peruano*.
- Gobierno de la República del Perú. (2014). LEY N° 30036. *El Peruano* .
- National Institute of Standards and Technology . (2015). *NIST*. Obtenido de <https://csrc.nist.gov/glossary/term/phishing>
- Origen del teletrabajo*. (2020, July 23). Becker Abogados Chile. <https://www.beckerabogados.cl/blog/origen-del-teletrabajo/>
- Renner, B. L., & Fedder, C. (2019). *2019 Consumer products outlook*. Deloitte.
- Teletrabajo: curiosidades*. (n.d.). Unedtudela.es. Retrieved June 27, 2022, from https://www.unedtudela.es/curiosidades_teletrabajo
- Vega, R. P., Anderson, A. J., & Kaplan, S. A. (2015). A within-person examination of the effects of telework. *Journal of Business Psychology* , 313-323.
- World Finance*. (2019). Obtenido de The Voice of the Market: <https://www.worldfinance.com/banking-guide-2019/>



ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario

La finalidad del presente cuestionario es determinar la influencia de la tecnología, las características del trabajo, mediadas por los tecno estresores y el estrés, sobre el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional. Este instrumento se elaboró para fines únicamente educativos y la información recabada será confidencial. Sírvase a responder las preguntas con veracidad. Gracias.

1. Género
 - Femenino
 - Masculino
 - Prefiero no mencionarlo
2. Edad
 - 18-24
 - 25-35
 - 36-45
 - 46 a más
3. ¿En qué país trabajas?
 - Perú
 - Chile
 - Canadá
4. ¿Actualmente trabaja mediante la modalidad de teletrabajo?
 - Sí
 - No
- ¿Con qué equipos se conecta mayormente a internet para realizar funciones laborales?
 - Teléfono móvil
 - Computadora portátil (laptop)
 - Computadora de escritorio
 - Tableta
- ¿Cuántas horas diarias realiza de teletrabajo?
 - Menos de 4 horas
 - De 4 a 6 horas
 - De 6 a 8 horas
 - Más de 8 horas

A continuación, presentaremos una serie de afirmaciones en las cuales deberá indicar su percepción en una escala del 1 al 5 donde:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutral

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

Ítems	1	2	3	4	5
1. Aprender a usar las TI es difícil para mí					
2. El uso de las TI es complicado de usar					
3. Es difícil obtener los resultados que deseo de las TI					
4. Las TI permite que me conecte con otros					
5. Las TI me hace accesible a los demás					
6. El uso de TI me permite estar en contacto con otros					
7. Las TI me permiten acceder a otros					
8. Yo controlo el contenido de mi trabajo					
9. Tengo mucha libertad para decidir cómo desarrollo las tareas asignadas					
10. Establezco mi propio horario para completar las tareas asignadas					
11. Con frecuencia debo coordinar mis esfuerzos con otros miembros del equipo					
12. El logro de metas para mí ayuda a alcanzar las metas de otros					
13. Para realizar bien mis tareas, debo comunicarme bien con otros colegas					
14. Las TI crean muchas más solicitudes, problemas o quejas en mi trabajo de las que experimentaríamos de otra manera					
15. Me siento ocupado o apresurado debido a las TI					
16. Me siento presionado por las TI					
17. Me siento incómodo de que mi uso de las tecnologías de la información se pueda controlar fácilmente					
18. Siento que mi empleador podría violar mi privacidad al rastrear mis actividades usando TI					
19. Siento que mi uso de las TI hace que sea más fácil invadir mi privacidad					
20. Me siento agotado por las actividades que requieren que use TI					
21. Me siento cansado de las actividades de TI					
22. Trabajar todo el día con TI es una tensión para mí					
23. Me siento satisfecho con mi experiencia general en mi trabajo					
24. Me siento disgustado con respecto a mi experiencia general en mi trabajo					
25. Me siento frustrado con respecto a mi experiencia general en mi trabajo					
26. Puedo administrar bien mi tiempo cuando teletrabajamos					
27. El trabajo electrónico me hace más eficaz para cumplir con mis objetivos y productos clave					
28. Mi organización confía en mí para ser eficaz en mi función cuando trabajo de forma remota					
29. Si mi familia u otras responsabilidades me interrumpen mientras trabajo desde casa, sigo cumpliendo las expectativas de calidad de mi superior inmediato					

30. Mi productividad laboral general ha aumentado gracias a mi capacidad para trabajar de forma remota / desde casa					
---	--	--	--	--	--



Versión Final al 10.10.2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	ri.uaemex.mx Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	<1%

9	www.jmcprl.net Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
13	risti.xyz Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad de Málaga - Tii Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina Trabajo del estudiante	<1 %
16	repobib.ubiobio.cl Fuente de Internet	<1 %
17	eprints.uanl.mx Fuente de Internet	<1 %
18	actualidadlaboral.com Fuente de Internet	<1 %
19	lacamara.pe Fuente de Internet	<1 %

20	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
21	es.statista.com Fuente de Internet	<1 %
22	openaccess.uoc.edu Fuente de Internet	<1 %
23	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
24	www.risti.xyz Fuente de Internet	<1 %
25	emprender.pe Fuente de Internet	<1 %
26	wn.com Fuente de Internet	<1 %
27	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
28	36dc704c-0d61-4da0-87fa-917581cbce16.filesusr.com Fuente de Internet	<1 %
29	analiseconomicodelderechoii.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
30	Submitted to Monash University Trabajo del estudiante	<1 %
31	repositorio.urp.edu.pe	

Fuente de Internet

<1 %

32

www.doria.fi

Fuente de Internet

<1 %

33

repositorio.unal.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

34

www.theibfr.com

Fuente de Internet

<1 %

35

Submitted to Universidad Catolica de la Santisima Concepcion

Trabajo del estudiante

<1 %

36

dspace.atalca.cl

Fuente de Internet

<1 %

37

ir.kneu.edu.ua

Fuente de Internet

<1 %

38

moam.info

Fuente de Internet

<1 %

39

trabajosaludable.mutuauniversal.net

Fuente de Internet

<1 %

40

GLADYS ELENA RUEDA BARRIOS. "Influencia de la cultura organizacional, la gestión del conocimiento y el capital tecnológico en la producción científica. Aplicación a grupos de investigación adscritos a Universidades en

<1 %

Colombia", Universitat Politecnica de Valencia, 2012

Publicación

41	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
42	Submitted to Escuela Politecnica Nacional Trabajo del estudiante	<1 %
43	administracion.uexternado.edu.co Fuente de Internet	<1 %
44	archive.org Fuente de Internet	<1 %
45	revistas.unisimon.edu.co Fuente de Internet	<1 %
46	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
47	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
48	Submitted to American Public University System Trabajo del estudiante	<1 %
49	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
50	redesayuda.org Fuente de Internet	<1 %

51	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
52	Submitted to Universidad de Cádiz Trabajo del estudiante	<1 %
53	baixardoc.com Fuente de Internet	<1 %
54	repositorio.upsb.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
55	www.mesautomation.com.mx Fuente de Internet	<1 %
56	Pablo Alberto Pérez Gosende. "Enfoque multiobjetivo bottom-up para la planificación dinámica de la distribución espacial en plantas industriales", Universitat Politecnica de Valencia, 2022 Publicación	<1 %
57	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1 %
58	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	<1 %
59	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
60	1library.co Fuente de Internet	<1 %

<1 %

61

Submitted to Universidad Pontificia Bolivariana

Trabajo del estudiante

<1 %

62

aisel.aisnet.org

Fuente de Internet

<1 %

63

www2.deloitte.com

Fuente de Internet

<1 %

64

Submitted to Escuela Superior Politécnica del Litoral

Trabajo del estudiante

<1 %

65

Submitted to Pontificia Universidad Católica del Ecuador - PUCE

Trabajo del estudiante

<1 %

66

Submitted to Universidad Tecnológica del Perú

Trabajo del estudiante

<1 %

67

oiss.org

Fuente de Internet

<1 %

68

pesquisa.bvsalud.org

Fuente de Internet

<1 %

69

repositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

70

search.bvsalud.org

Fuente de Internet

<1 %

71

Submitted to udep

Trabajo del estudiante

<1 %

72

www.semanticscholar.org

Fuente de Internet

<1 %

73

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1 %

74

cui.dspacedirect.org

Fuente de Internet

<1 %

75

ebin.pub

Fuente de Internet

<1 %

76

embedit.in

Fuente de Internet

<1 %

77

es.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

78

fpsobreorientemedio.wordpress.com

Fuente de Internet

<1 %

79

media.neliti.com

Fuente de Internet

<1 %

80

repositorio.uta.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

81

www.solunion.mx

Fuente de Internet

<1 %

82 Sonia Khawand, Pouya Zargar. "Job autonomy and work-life conflict: A conceptual analysis of teachers' wellbeing during COVID-19 pandemic", *Frontiers in Psychology*, 2022
Publicación <1 %

83 Submitted to Universidad Andina del Cusco
Trabajo del estudiante <1 %

84 Submitted to Universidad Cesar Vallejo
Trabajo del estudiante <1 %

85 dspace.ort.edu.uy
Fuente de Internet <1 %

86 ejcls.adapt.it
Fuente de Internet <1 %

87 forskingsprosjekter.ihelse.net
Fuente de Internet <1 %

88 freshdesk.com
Fuente de Internet <1 %

89 issuu.com
Fuente de Internet <1 %

90 red.uao.edu.co
Fuente de Internet <1 %

91 repositorio.iscte-iul.pt
Fuente de Internet <1 %

92 repositorio.une.edu.pe
Fuente de Internet <1 %

93

scielo.isciii.es

Fuente de Internet

<1 %

94

www.dykinson.com

Fuente de Internet

<1 %

95

www.ejournal.unam.mx

Fuente de Internet

<1 %

96

www.grafiati.com

Fuente de Internet

<1 %

97

www.scielo.br

Fuente de Internet

<1 %

98

www.verisign.es

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo