

Universidad de Lima

Facultad de Psicología

Carrera de Psicología



**REPRESENTACIÓN DE ESTRÉS LABORAL
DEL TRABAJO REMOTO EN
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA
PRIVADA EN LIMA DURANTE EL
CORONAVIRUS**

Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciado en Psicología

ARIANA ALVA GARCIA

Código 20142529

DANIELA VALDIVIA CACERES

Código 20143278

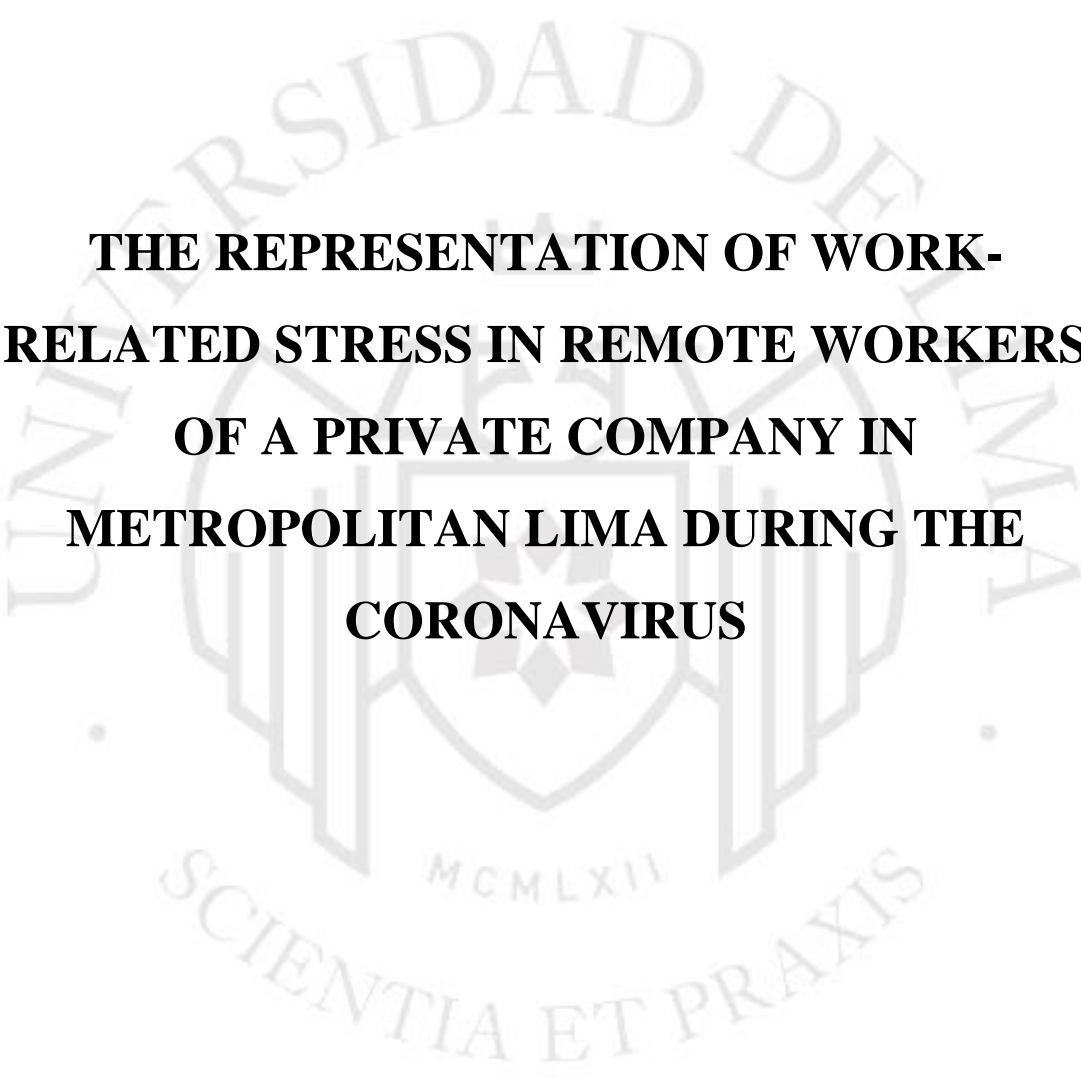
Profesor

VICENTE ALFREDO RODRÍGUEZ SALCEDO

Lima – Perú

Febrero de 2023





**THE REPRESENTATION OF WORK-
RELATED STRESS IN REMOTE WORKERS
OF A PRIVATE COMPANY IN
METROPOLITAN LIMA DURING THE
CORONAVIRUS**

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Descripción del problema.....	1
1.2 Justificación y relevancia.....	3
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Estrés Laboral.....	5
2.1.1 Definición.....	5
2.1.2 Modelos teóricos sobre la aparición del estrés laboral.....	6
2.1.3 Fuentes del estrés laboral en el trabajo a distancia.....	8
2.1.4 Consecuencias del estrés laboral en el trabajo remoto.....	9
2.1.5 Factores protectores ante el estrés laboral.....	10
2.1.6 Evidencias empíricas del estrés laboral en el trabajo a distancia.....	11
2.1.7 Estrés Laboral en situaciones de emergencia.....	13
2.2 El trabajo remoto.....	14
2.2.1 Conceptos y características principales.....	14
2.2.2 Ventajas y Desventajas para la empresa.....	15
2.2.3 Ventajas y Desventajas para el trabajador.....	16
2.2.4 El Trabajo Remoto en el Perú.....	17
2.2.5 Actualidad del Trabajo Remoto frente al Coronavirus.....	18
CAPÍTULO III: OBJETIVOS.....	21
3.1 Objetivos	21
CAPITULO IV: MÉTODO.....	22

4.1 Tipo y diseño de investigación.....	22
4.2 Participantes.....	23
4.3 Técnicas de recolección de datos.....	24
4.4 Procedimiento de recolección de datos.....	26
CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES.....	48
RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS.....	59



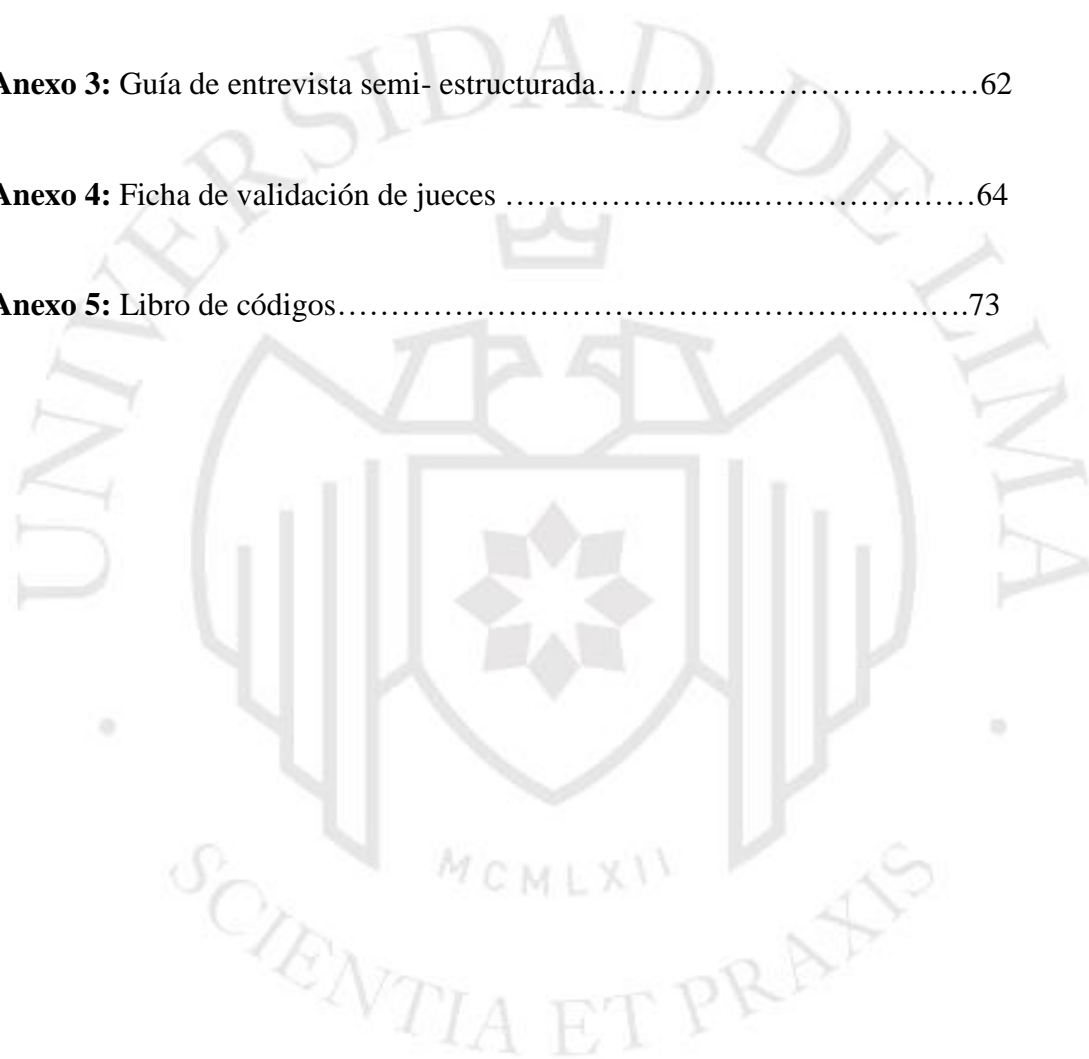
ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1. Red de relaciones de categorías.....30



INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Ficha sociodemográfica.....	60
Anexo 2: Consentimiento informado	61
Anexo 3: Guía de entrevista semi- estructurada.....	62
Anexo 4: Ficha de validación de jueces	64
Anexo 5: Libro de códigos.....	73



RESUMEN

La presente investigación se desarrolló desde el enfoque cualitativo y un diseño fenomenológico, con el objetivo de comprender la representación de estrés laboral de un grupo de trabajadores remotos de una empresa privada en Lima Metropolitana en tiempos de Coronavirus. Los participantes fueron colaboradores que se encuentran trabajando en una empresa privada en el área de Recursos Humanos y que cumplían con los siguientes criterios: trabajar de manera remota o a distancia, cumplir mínimo un año en la empresa y tener carga laboral continua. Para obtener la información, se realizó una entrevista semiestructurada con preguntas que se basaron en seis ejes que permitían analizar la información: aspectos básicos sobre el conocimiento del estrés laboral, principales factores de estrés percibidos como personales y relacionados a la entidad empleadora, el impacto percibido de estrés laboral a nivel general (trabajo o personales) por parte de los trabajadores, las propuestas de solución de los trabajadores remotos hacia la entidad empleadora respecto al estrés laboral y las estrategias de afrontamiento que suelen utilizar los trabajadores remotos para mitigar el estrés laboral. Como resultados se obtuvieron percepciones que mostraban que los trabajadores que laboran bajo la modalidad de “trabajo remoto” experimentaban estrés laboral debido a los cambios en el entorno empresarial a raíz de la pandemia; al conflicto por mantener el balance vida personal – laboral, y por las necesidades no cubiertas, tanto de la empresa como personales. Asimismo, percibieron que el apoyo social es un factor capaz de contrarrestar el estrés laboral que se manifiesta a través de síntomas físicos y psicológicos. Por último, los trabajadores destacaron algunos beneficios gracias a esta modalidad como el ahorro de tiempo y dinero.

Palabras clave: representación, trabajo remoto, estrés laboral, percepción, Coronavirus

ABSTRACT

The present research was developed from a qualitative approach and a phenomenological design to understand the representation of work stress of a group of remote workers of a private company in Metropolitan Lima during Coronavirus. The participants were collaborators working in a private company in the Human Resources area and met the following criteria: working remotely or at a distance, having been with the company for at least one year and having a continuous workload. To obtain the information, a semi-structured interview was conducted with questions based on six axes that allowed the analysis of the report: fundamental aspects of the knowledge of work stress, main stress factors perceived as personal and related to the employing entity, the perceived impact of work stress at a general level (work or individual) by the workers, the proposed solutions of the remote workers towards the employing entity regarding work stress and the coping strategies that remote workers usually use to mitigate work stress. As a result, perceptions were obtained showing that workers working under the "remote work" modality experienced work stress due to changes in the business environment because of the pandemic, the conflict between maintaining the work-life balance, and unmet needs, both business and personal. They also perceived that social support is capable of counteracting work-related stress that manifests through physical and psychological symptoms. Finally, the workers highlighted some benefits of this modality, such as time and money savings. Finally, teleworkers highlighted some benefits thanks to this new work modality, such as the saving of time and money.

Keywords: remote work, work-related stress, representation, coronavirus.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

En la actualidad, el mundo se está viendo afectado por una pandemia que ha generado una serie de cambios en el estilo de vida de las personas. El Coronavirus, ha obligado a que las autoridades gubernamentales de diferentes países tomen diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del virus, tales como la cuarentena y el aislamiento social (Gob.pe, 2020). Estas medidas preventivas han forzado a que, desde el 15 de marzo del 2020, el sector empresarial del Perú adopte una nueva forma de trabajar denominada “trabajo remoto” bajo el decreto de urgencia N° 026-2020, el cual menciona:

...la prestación de servicios subordinada con la presencia física del trabajador en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita. (Decreto que regula el trabajo remoto N° 026-2020, 2020).

A pesar de que el trabajo remoto es un concepto nuevo que surge en el Perú a raíz del Estado de Emergencia, se encuentran algunas investigaciones que buscan comprender el desarrollo de esta nueva modalidad en la vida de los trabajadores. Vite (2020) analizó las implicancias de la salud mental bajo esta modalidad, resaltando el aumento significativo de las enfermedades mentales, una de ellas siendo el estrés debido a: las altas cargas y ritmos de trabajo, la percepción de tener que estar disponible en todo momento, la escasa autonomía, control sobre las tareas, entre otros. En este sentido, al estudiar el trabajo remoto y sus principales fuentes de estrés laboral es muy importante no aislar las variables del contexto de la persona, ya que, si no se considera su entorno en totalidad, no se va a poder comprender de una manera más detallada el origen de este.

Con respecto a la variable estrés laboral, la Organización Internacional del Trabajo menciona que los datos de prevalencia son significativos en diferentes países y regiones. En el 2007 se hizo una encuesta en Europa sobre las condiciones de trabajo revelando que cerca de cuarenta millones de personas sufrían estrés laboral. Asimismo, un informe realizado en el 2014 sobre los Riesgos psicosociales en Europa mencionó que el 25% de los trabajadores habían experimentado estrés laboral. Por otro lado, la Encuesta Centroamericana sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud, pudo evidenciar que más de uno de cada diez encuestados comentaron haber sentido tensión o estrés producto del trabajo. Asimismo, identificaron que los principales factores de estrés laboral son: el exceso de trabajo, los horarios poco flexibles, las malas relaciones con los compañeros, la inestabilidad en el centro de trabajo y la falta de apoyo familiar (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2016).

A nivel nacional, durante la pandemia la institución educativa ISIL (2020), realizó un estudio sobre los teletrabajadores, donde tuvo como muestra a 250 de las principales empresas del Perú revelando que el 89% de ellas se encontraba trabajando de manera remota a partir de la Pandemia y el 39% tenía a la totalidad de su personal trabajando bajo esta modalidad. Asimismo, el 33% de los colaboradores afirmaron no estar capacitados para trabajar de manera remota, el 11% destacó la existencia de riesgos de perder información valiosa y el 8% manifestó no contar con los recursos necesarios para laborar.

Respecto a lo mencionado, se puede inferir que el estrés laboral es una problemática que se presenta significativamente en la población laboralmente activa alrededor del mundo, repercutiendo en su salud por diversos factores. Sin embargo, aún se encuentra escasa bibliografía nacional que haya explorado el estrés laboral bajo esta nueva modalidad de trabajo remoto en tiempos de pandemia, brindando no solo análisis de esta variable, sino también propuestas de solución para minimizar riesgos psicosociales y de salud mental.

Por ello, se cree relevante responder a la siguiente pregunta: ¿Como representan los trabajadores de una empresa privada peruana el estrés laboral trabajando de manera remota en tiempos de Pandemia?

1.2 Justificación y relevancia

A nivel internacional, el Ministerio de Trabajo y Economía Social del Gobierno de España encontró relevante analizar los riesgos psicosociales del trabajo a distancia en el contexto de pandemia, con la finalidad de buscar medidas de prevención rápidas que puedan tomar las organizaciones con sus trabajadores. Pese a ello, no todas las empresas tienen el entrenamiento previo o las facultades para hacer que sus trabajadores manejen de manera óptima el trabajo a distancia. Ante los cambios abruptos de la forma de trabajo, se suscitaron ciertas limitaciones que afectan la experiencia del trabajador, tales como: la situación familiar que incluye trabajar con hijos o padres mayores en el hogar, la incertidumbre laboral y socioeconómica que amenazan al mundo, el aislamiento social, el desbalance vida – trabajo, etc. (Ministerio de Trabajo y Economía Social de España, 2020).

Asimismo, el Atlas de Salud Mental de la OMS encontró que solo el 35% de los países cuentan con programas nacionales de promoción y prevención de la salud mental relacionada con el trabajo. Además, destacan que a raíz del Coronavirus hubo un aumento del 25% en la ansiedad y la depresión general de todo el mundo, lo que evidenció la falta de preparación de las instituciones para lidiar con su impacto en la salud mental (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2016).

A nivel nacional, el diario el Comercio publicó una encuesta virtual elaborada por la plataforma Bumeran con el fin de conocer cómo se viene dando la experiencia del trabajo remoto, encontrando que un 35% de peruanos menciona que la mayor complicación que manejan es trabajar fuera del horario habitual y más horas que antes. Adicional a ello, se suma el no poder desconectarse y la dificultad de poner límites entre sus vidas personales y profesionales (17%). Los encuestados identificaron que las consecuencias de no gestionar oportunamente dichas situaciones pueden generar estrés laboral (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2022).

Frente a lo anteriormente mencionado, se rescata la importancia de realizar la presente investigación desde dos sentidos. El primero corresponde al sentido teórico, ya que al abordar la representación del estrés laboral de los trabajadores a distancia en contexto de Pandemia, se permitirá ampliar el conocimiento de la problemática con elementos no considerados anteriormente dentro de la vasta bibliografía ya existente

sobre el estrés laboral. Por otro lado, ante la preocupación de las entidades empleadoras por tomar acciones rápidas, se resalta la importancia de que las mismas adopten una postura de empatía y escucha a las necesidades de sus trabajadores. En ello recae el sentido práctico de la investigación, ya que los resultados obtenidos podrán ser de gran importancia para tomar medidas de prevención y planes de acción que estén alineados a las necesidades de sus propios trabajadores, fomentando su bienestar psicológico y óptimo desempeño laboral.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Estrés laboral

2.1.1 Definición

A pesar de que comúnmente se le atribuye toda clase de tensión generada a partir de situaciones conflictivas o problemáticas al estrés, es importante resaltar que no existe una definición conceptual única entre los autores que buscan abordar este tema. No obstante, si se da una congruencia en cuanto al reconocimiento de ciertos factores del ambiente que producen síntomas físicos y psicológicos en el individuo (Osorio & Cárdenas, 2016).

Desde una perspectiva conductual, se comprendió que el enfoque estímulo-respuesta resultaba bastante limitado para conceptualizar este constructo, por lo que se trató de entender este concepto desde una perspectiva conductual y cognitiva. Teniendo en cuenta ello, el estrés es definido como un proceso cognitivo conductual individual del ambiente en donde la persona es quien evalúa su contexto como estresante/amenazante o no estresante/oportunidad (Ramírez, 2019).

En referencia al estrés laboral, la Organización Mundial de la Salud lo define como la reacción que puede tener la persona frente a exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos o capacidades y que ponen a prueba su aptitud para afrontar dicha situación (como se citó en Ruiz & Vega, 2016, p.2). Esta reacción afecta negativamente en la salud psicológica y física de los trabajadores; así como también, en los resultados a los que quiere llegar la empresa.

Tomando en cuenta todo lo mencionado, el estrés laboral es un término que se le atribuye al proceso cognitivo conductual en el que el individuo evalúa su ambiente laboral o sus responsabilidades dentro de este como amenazante o como una presión difícil de controlar por sus propios medios, viéndose afectado su bienestar o desempeño.

A partir de ello, se postulan diversos modelos teóricos que buscan explicar desde diferentes perspectivas este constructo que es poco estático, desde la forma en la que se experimenta hasta cómo se afronta psicológicamente.

2.1.2 Modelos teóricos sobre la aparición del estrés laboral

Barea (2018) realizó un análisis en el cual resaltó los modelos teóricos más influyentes y actuales del estrés laboral: el Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social de Karesek propuesto en el año 1976 y el Modelo demanda- recursos laborales de Demerouti propuesto en el año 2007.

El Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social de Karesek explica el estrés en función al balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control del trabajador que tiene sobre estas. Las demandas psicológicas hacen referencia a las exigencias del entorno o condiciones de trabajo; mientras que el control, se define como el recurso personal integrado por habilidades propias y la autonomía que amortiguan las demandas psicológicas evitando episodios de estrés. Karesek establece una formulación en la que las exigencias psicológicas tienen una concepción esencialmente cuantitativa: la aparición de altos niveles de estrés se da en la interacción de altas demandas laborales y bajos niveles de control por parte del trabajador. Si el trabajador con altas demandas logra tener el control sobre su actividad, este podrá decidir su respuesta ante ellas y aprender de los resultados obtenidos. Cuando no existen altas demandas y el trabajador tiene un alto grado de control, el trabajo se desarrolla con normalidad, de manera relajada y sin niveles de estrés significativos. Pero si existen bajas demandas laborales y bajo nivel de control, se favorecen los niveles de pasividad laboral (Barea, 2018).

Adicional a ello, Johnson y Hall (1988) proponen en este modelo una tercera variable, incorporando el concepto del apoyo social. Estos autores consideraron que este término contrarresta la experiencia del estrés laboral; e incluso, su ausencia está asociada a enfermedades coronarias y a un incremento del estrés.

Es importante recalcar este modelo debido a las evidencias de estudios empíricos que demuestran las hipótesis planteadas por los autores originales. Escribá et al., (2001) realizaron un estudio en España que buscó determinar la fiabilidad y validez de un cuestionario llamado “Job Content Questionnaire, el cual se realizó en base a este modelo. El resultado de esta investigación demostró que cada una de estas tres dimensiones a evaluar presenta alta fiabilidad y validez, siendo capaz de brindar una visión integral sobre la variable estudiada.

Por otro lado, el modelo Demanda- Recursos Laborales de Demerouti se rige bajo un principio que sostiene que las demandas laborales pueden desencadenar un proceso de deterioro de la salud sin importar la ocupación de la persona; mientras que, los recursos laborales son capaces de inducir a un proceso motivador. Siguiendo esta línea se da lugar a la distinción entre dos procesos: un proceso energético o un proceso motivador. En el primero, las altas demandas del trabajo agotan los recursos físicos y mentales de los empleados desencadenando el Burnout y malestares de salud; mientras que, en el segundo proceso motivador se vinculan los recursos laborales con la lealtad y compromiso del colaborador a través de diversas técnicas de engagement. Esto quiere decir que los entornos laborales que ofrecen abundantes recursos ayudan a que el trabajador destine sus habilidades y esfuerzos en la consecución de su trabajo (Barea, 2018).

Al igual que el primer modelo mencionado, el modelo de Demanda - Recursos Laborales ha sido conocido por la validación de sus hipótesis en estudios empíricos. Una investigación realizada por Bakker et al., (2003) en Holanda buscó aplicar este modelo en un grupo de trabajadores de un call center explorando su validez predictiva en cuanto al absentismo y la intención de abandono de sus colaboradores. Los resultados obtenidos confirmaron en gran medida los procesos duales o de doble vía planteados por el modelo:

En el proceso energético las exigencias del trabajo (la presión del trabajo, los problemas con el uso del ordenador, las exigencias emocionales y los cambios de tarea) fueron los predictores más importantes de los problemas de salud, lo cual a su vez guardaba relación con el absentismo por enfermedad. En el proceso motivacional los recursos laborales (el apoyo social, la retroalimentación sobre el desempeño y el control del tiempo) fueron los únicos predictores de la dedicación

y el compromiso organizacional, lo que a su vez estaba relacionado con la intención de abandono (Bakker et al., 2003).

2.1.3 Fuentes del estrés laboral en el trabajo remoto

Según Coduti et al. (2013), las fuentes de estrés laboral pueden ser múltiples, tales como las condiciones físicas del trabajo y la exigencia de cumplir tareas en un tiempo limitado o escaso. Asimismo, la sobrecarga de trabajo ya sea cuantitativa o cualitativa, puede generar una alta cantidad de estrés:

La carga cuantitativa es equiparable con el estrés cotidiano y equivale a estar hasta el cuello de trabajo. La sobrecarga cualitativa es más subjetiva a la hora de evaluar e implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir; está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar las tareas. También se apunta a razones sociales de carácter general como las responsables del estrés laboral, como por ejemplo al candidato a un puesto se le exigen cada vez mayores habilidades y destrezas. La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto llevan a exigir más al empleado y que éste abandone tareas más gratificantes, como el tiempo que se pasa con su familia, el tiempo con los amigos o el deporte. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es una muestra actual de estrés laboral (Coduti et al., 2013, p. 10).

De igual manera, otra fuente de estrés identificada es la falta de definición de las labores o funciones del puesto, debido a la ambigüedad del rol o poca información respecto a las tareas a ejecutar en el día a día. Asimismo, la falta de comunicación por parte de los miembros del equipo es otra de las principales fuentes que pueden influir en el desencadenamiento de estrés laboral (Coduti et al., 2013).

Realizando un análisis más orientado hacia las fuentes del estrés experimentado en trabajadores bajo la modalidad de trabajo remoto, Usma (2020) en un estudio recalca que el estrés laboral se da como consecuencia al aislamiento originado por la pandemia provocada por el COVID-19. Adicional a ello, comenta que esta nueva forma de trabajo

ha venido acompañada de una sobrecarga laboral; afectándose así, la salud y la productividad de estos.

Por otro lado, Ortiz (2020) comenta que la exposición a altas exigencias tanto laborales como personales, la poca autonomía para realizar el trabajo y comunicación, son factores intralaborales que interfieren en nuestro desempeño. Asimismo, recalca que se dificulta equilibrar la vida familiar y laboral; siendo este desequilibrio un factor extralaboral, que de manera conjunta con los aspectos intralaborales contribuyen al desarrollo de un estado de estrés. Además, al no estar previamente preparados para una pandemia, los trabajadores que se vieron obligados a laborar bajo esta nueva modalidad han evidenciado mayor estrés debido al uso de tecnologías, ya que estas pueden significar para algunas personas pérdida de libertad y límites para el desarrollo personal. Adicional a ello, el uso constante de la tecnología para trabajar puede generar muchas horas de conexión al trabajo; lo cual puede desencadenar ansiedad al estar pendiente de cualquier llamada o solicitud.

Por último, Wilfredo Sanguineti (como se citó en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2022, p.9) menciona que existen cuatro situaciones negativas típicas del trabajo remoto, las cuales deberían evitarse:

- 1.El trabajo remoto impuesto, sin dotación de medios ni adaptación del lugar de trabajo y con asunción de sus costes por el trabajador.
2. La invasión del domicilio y la vida privada y familiar del trabajador, así como su intimidad y privacidad, a través del uso de medios tecnológicos.
3. La desaparición de las fronteras entre el trabajo y la vida personal, social y familiar.
4. El aislamiento y la falta de relaciones personales y sociales directas.

2.1.4 Consecuencias del estrés laboral en el trabajo remoto

De acuerdo a Ruiz y Vega (2016), el estrés laboral genera consecuencias a nivel personal y organizacional. Al generar daño en la persona se ve afectado su desenvolvimiento, lo cual repercute sobre la organización: "...esto a las empresas les causa pérdidas que pueden ser enormes, comenzando por el absentismo, los accidentes laborales, las bajas

médicas, el descenso en la productividad, el desánimo y abandono de la profesión, el mal clima laboral o los conflictos del trabajo” (Coduti et al., 2013, p. 11).

Además, se destaca que los efectos se pueden dividir en tres categorías: fisiológicos, psicológicos y conductuales. El primero en mención, se refiere a los efectos sobre la salud física de la persona; por ejemplo: dolor de cabeza y de espalda, contracturas musculares, males gastrointestinales, hipertensión arterial, desórdenes cardiovasculares, entre otros. En segundo lugar, los efectos psicológicos son aquellos en donde la salud mental de la persona se ve afectada, como, por ejemplo: ira, ansiedad, depresión, funcionamiento intelectual deficiente, entre otros. Y, por último, se encuentran los efectos en la conducta, los cuales se ven reflejados en el ausentismo, rotación, bajo desempeño y productividad, pérdida del esfuerzo discrecional, conductas agresivas hacia los compañeros, problemas para conciliar el sueño, cambios en los hábitos alimenticios, etc. (Coduti et al., 2013).

2. 1.5 Factores protectores ante el estrés laboral

El poco balance de factores como las malas condiciones de trabajo, la interrelación entre los colaboradores y las organizaciones; al igual que las características propias de la persona (sus necesidades y experiencias) pueden afectar negativamente el bienestar del trabajador ocasionando vivencias de alta carga de estrés laboral. Sin embargo, este impacto puede verse moderado por una serie de factores mediadores que son responsables de regular las experiencias de estrés laboral (Vila, 2018).

Investigaciones realizadas en el campo de la Psicología de la Salud Ocupacional desde un enfoque positivo (PSOP), sostienen que las intervenciones psicosociales positivas incrementan los recursos personales para enfrentar los conflictos cotidianos y posibles situaciones que causan estrés. Por ello, es necesario identificar qué aspectos pueden funcionar como prevención e incluso beneficios para los colaboradores (Ramírez, 2019). Butjosa et al. (2017) al realizar un estudio evaluando los acontecimientos vitales estresantes que pueden correlacionarse a un primer episodio psicótico, encuentran que factores como la inteligencia emocional, la autoeficacia, la resiliencia y el estilo de afrontamiento cumplen un rol importante ante situaciones de alta carga de estrés para que

el individuo logre vivenciar esto como algo momentáneo. Sin embargo, es necesario integrar los recursos individuales con los recursos significativos externos para que el factor del apoyo social cobre mayor importancia en esta problemática.

El apoyo social es definido como las relaciones entre individuos que conforman una red de apoyo, quienes se ayudan entre sí a suplir sus necesidades. Beltrán et al. (como se citó en Loaiza et al., 2016, p.38), suman algunas conductas relacionadas, tales como demostrar afecto e interés, escuchar, ayudar económicamente a alguien, prestar objetos materiales, visitar amigos, ofrecer consejos, manifestar empatía y demás. Por tal motivo, si a las condiciones de trabajo no satisfactorias se le suma la falta de apoyo social, se puede generar una respuesta negativa que afecta en la salud y bienestar del trabajador.

De acuerdo con el modelo de Karessek y Johnson, a mayor apoyo social percibido menor estrés en el trabajador, por lo que es importante que en el entorno laboral se fomenten las relaciones de apoyo entre compañeros (como se citó en Osorio & Cárdenas, 2016, p.86). Esto coincide con lo obtenido por Loaiza et al.,(2016) al estudiar la relación entre los factores protectores psicosociales y los niveles de estrés en trabajadores, confirmando que esta variable es una herramienta positiva frente a los efectos del estrés, ya que si existe una mala relación entre el ambiente laboral y las relaciones interpersonales se pueden generar en el individuo altos niveles de estrés; pero si, por el contrario existe una buena comunicación y se percibe el apoyo social, se amortiguan los efectos negativos en la salud de las personas.

2.1.6 Evidencias empíricas del estrés laboral en el trabajo a distancia

Desde la declaración de estado de emergencia a nivel mundial por el brote de Covid -19, se generó la necesidad de desplegar estrategias desde el punto de vista empresarial para asegurar el bienestar de los trabajadores; sin embargo, la implementación de una modalidad remota trajo consigo diversos cambios a los cuales las personas se vieron obligadas a adaptarse.

Frente a ello, Alvarado et al., (2021) realizaron una investigación cuantitativa en la que en la que se buscó conocer la percepción del estrés laboral y el balance vida- trabajo bajo

esta modalidad a causa del aislamiento social. Teniendo en cuenta esto, se aplicó un cuestionario a personas mayores de edad de las ciudades de Monterrey (México), Lima (Perú) y Ñuble (Chile) que se encontraran realizando trabajo remoto. Los resultados obtenidos resaltan que tanto los trabajadores en Chile como en Perú perciben mayor porcentaje de estrés debido a que presentan menor balance entre sus actividades personales y laborales. Asimismo, se pudo determinar que esta situación suele producir preocupación e incertidumbre, no obstante, la población mexicana termina siendo la que le da mayor importancia a la posibilidad que les da estas circunstancias de pasar más tiempo con sus familiares y realizar actividades nuevas.

Por otro lado, una revisión sistemática de artículos científicos realizada por Bolivia et al., (2021) buscó investigar como la pandemia del COVID-19 influyó en el comportamiento laboral de las personas. De este se concluyó que el comportamiento laboral se ha visto afectado en distintos ámbitos, dando a lugar a la aparición del estrés y la ansiedad debido diversos factores: afectaciones físicas como la posición ergonómica, la dificultad en las relaciones matrimoniales, la responsabilidad de adecuarse a las demandas del contexto y la atención constante hacia la familia. Asimismo, uno de los riesgos que presenta esta modalidad de trabajo es la dificultad que tienen los trabajadores para separar las tareas del trabajo y la familia, teniendo que afrontar de manera individual y sin apoyo, tanto los problemas familiares como los de la empresa en la cual labora. Por último, se encuentra que los trabajadores se ven afectados porque pierden este espacio de relacionamiento y feedback con sus equipos, al igual que no logran tener comunicación fluida con sus líderes respecto a su desempeño laboral.

De igual manera, Spurgeon y Wallace (2013) en su investigación titulada “An exploration of the psychological factors affecting remote e-worker's job effectiveness, well-being and work-life balance”, buscaron explorar los factores psicológicos que pueden afectar la vida laboral y bienestar de los trabajadores que tenían experiencia en esta modalidad. Durante la investigación se mencionó al estrés como uno de los principales fenómenos que solían percibir, viéndose impactado su bienestar debido al exceso de trabajo y falta de tiempo para su recuperación. Asimismo, se pudo destacar que los niveles de estrés variarían dependiendo de ciertos factores como el rol laboral que tenga el trabajador, la dinámica con su líder y la capacidad de control sobre la carga de trabajo que tiene el mismo (Spurgeon & Wallace, 2013).

En el 2020, la Defensoría del Pueblo publicó un artículo titulado “Sobrecarga de labores en las mujeres durante la cuarentena por la emergencia sanitaria”. A través de esta investigación buscó generar evidencias respecto a cómo este escenario particular de pandemia ha afectado en gran medida a las mujeres, ya que se genera una sobrecarga de labores al verse obligadas a cuidar a los miembros de su familia y seguir realizando su trabajo habitual. De acuerdo con una encuesta realizada a mujeres madres de familia que se encontraban en situación de confinamiento, estas resaltaron verse sumergidas constantemente en situaciones de estrés debido a la exigencia de realizar diversas tareas en simultáneo, cumplir con los horarios de la rutina diaria y tener el rol de brindar contención emocional. Todo lo mencionado anteriormente, implica dejar de lado las propias necesidades y actividades de autocuidado que permiten contrarrestar esta situación de estrés (Defensoría del Pueblo, 2020).

2.1.7 Estrés laboral en situaciones de emergencia

Ante cualquier situación de emergencia o amenazante, las personas tienden a emplear más energía emocional de la que suelen experimentar normalmente. En estos casos se tiene que lidiar con uno mismo desde un estado de supervivencia, lo cual incluye factores como problemas, miedos, frustraciones y otros sentimientos. Mientras más se alarga el estado de emergencia, estos sentimientos suelen transformarse en posibles efectos de una sobrecarga de estrés (Ministry of Health, 2016).

La Organización Mundial de la salud (2022) publicó un artículo que aborda la salud mental en situaciones de emergencia, en el que detalla como poblaciones que se ven sometidas a cambios abruptos o constantes conflictos debido a alguna crisis humanitaria suelen presentar malestares, tales como: ansiedad, estrés, tristeza, desesperación, trastornos de sueño, cansancio, irritabilidad o ira. Si bien es cierto estos efectos son habituales y suelen mitigarse con el tiempo, es previsible que los trastornos mentales como la depresión y la ansiedad puedan duplicarse durante estos periodos. De acuerdo con los resultados obtenidos, el 22% de las personas (más de una de cada cinco) que han vivido circunstancias de emergencias o conflictos en algún momento de sus primeros 10 años de vida, tienden a sufrir más adelante de depresión, ansiedad, trastorno de estrés post traumático, entre otros.

En condiciones de epidemias, emociones o expresiones sintomáticas como el estrés, ansiedad y el miedo son predominantes ante estímulos agresores que se relacionan a situaciones de crisis o emergencias, las cuales se pueden desbordar llevando a la histeria o el pánico. Un estudio realizado en Colombia por Contreras et al., (2020) busco explorar los síntomas y percepciones durante la pandemia del COVID – 19 en médicos generales, quienes ejercieron su profesión durante este contexto de incertidumbre y temor. Los resultados obtenidos demostraron que, a pesar de ser profesionales entrenados y acostumbrados a afrontar este tipo de situaciones, siete de cada diez médicos evaluados presentaban síntomas de ansiedad o estrés laboral, mientras que cuatro de ellos presentaban síntomas de miedo al Covid- 19. Factores como las condiciones inadecuadas, el incumplimiento ciudadano y la carencia de medidas de higiene son los principales generadores de miedo, ansiedad y estrés con mayor deterioro en la salud mental de la comunidad en general y los profesionales evaluados.

Con todo lo mencionado, el Ministerio de Trabajo y Economía Social de España (2020) señaló que, debido al estado actual de pandemia en el que se encuentra el mundo, se deben destacar los posibles riesgos psicosociales que pueden presentar los trabajadores en un estado de emergencia. Por ello, recalcan que durante este periodo es primordial brindar consejos para mitigar el estrés laboral y otros posibles efectos negativos que puede sentir el trabajador. Algunas de estas recomendaciones son: centrarse en lo que sí se puede hacer, mantenerse activo u ocupado, evitar la sobreinformación, realizar pausas activas durante las horas de trabajo frente a la computadora, mantener el contacto social mediante el uso de tecnologías para reducir la ansiedad y el aburrimiento, entre otros.

2.2 El trabajo remoto

2.2.1 Concepto y características principales

Si bien es cierto la definición del Trabajo Remoto a nivel mundial se dio a conocer a raíz de la pandemia, este concepto ya se estaba intentando promover desde 1973 ante una circunstancia personal de un ingeniero de la NASA llamado Jack Nilles. Este ingeniero, decidió plantearle a su jefe directo la posibilidad de trabajar de manera remota debido a los reiterados problemas que había tenido para desplazarse hacia el trabajo, lo cual

conllevar a más gastos para él. De esta manera, 6 años después, formalmente se publica un estudio del trabajo remoto en un artículo de Frank W. Schiff titulado “Working at Home Can Save Gasoline” en el diario Washington. Este artículo daba a conocer diferentes argumentos que justificaban que el trabajo en el hogar o remoto puede hacer que la persona realmente ahorre (Chuco et al., 2020).

Con respecto a la definición de este término, Moreno (2012) define el trabajo remoto como la prestación de una actividad laboral, la cual se realiza principalmente en el hogar del trabajador o en un lugar público elegido por éste. Asimismo, detalla que el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) impulsaron a que esta modalidad pueda realmente ponerse en práctica.

En el Perú, el concepto de trabajo remoto se instauro en el 2020 debido al Estado de Emergencia en el que se encontraba el país a raíz del Coronavirus. El 15 de marzo, mediante el decreto de urgencia N° 026-2020, se define a esta modalidad como la prestación de servicios de trabajo desde el domicilio o lugar de aislamiento domiciliario del trabajador, donde este último debe laborar utilizando cualquier medio que lo posibilite trabajar desde casa; usando inclusive, sus propios recursos (Decreto que regula el trabajo remoto N° 026-2020, 2020).

Teniendo en cuenta lo mencionado, se puede decir que la principal característica del trabajo remoto según el Gobierno del Perú es el trabajar a distancia mediante equipos y medios informáticos que sean proporcionados ya sea por la entidad empleadora o el trabajador.

2.2.2 Ventajas y Desventajas para la empresa

Esta modalidad presenta ventajas para los empleadores, tales como un mayor índice de productividad por parte de sus trabajadores, menores costos inmobiliarios y de

producción en sus oficinas; así como también, mayor acceso a trabajadores “talento” quienes se encuentran laborando en el extranjero (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2022).

En cuanto a las principales desventajas que encuentran las empresas, se puede destacar la preocupación de la prolongación de tiempos de trabajo remoto desde casa, ya que pueden provocar una menor lealtad a la empresa y un desperdicio en cuanto a toda la formación presencial que se les da. Esto último, pueda afectar a los flujos de conocimiento en la empresa y provocar pérdidas de productividad a largo plazo. Por otro lado, la preocupación por una crisis mundial de salud mental debido al aumento del agotamiento y estrés crónico en los trabajadores extranjero (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2022).

2.2.3 Ventajas y Desventajas para el trabajador

Según la Organizacional Internacional del Trabajo (2022), desde la perspectiva del trabajador, uno de los puntos a favor más resaltantes es la mayor flexibilidad y autonomía que tienen para distribuir sus tiempos. Asimismo, el equilibrio de vida laboral y personal que uno a veces deja al estar lejos de casa y la reducción de gastos. Otra ventaja importante encontrada es que esta modalidad puede dar apertura a mejores oportunidades laborales hacia poblaciones vulnerables como lo son personas con discapacidad, con responsabilidades asistenciales y personas que viven en aisladas.

Sin embargo, este primer aspecto de autonomía en cuanto al control de tiempos de trabajo en casa puede tener efectos negativos a corto plazo, ya que no todas las personas controlan su tiempo de manera óptima. Algunos trabajadores pueden exceder sus tiempos de trabajo en casa, puesto que no saben establecer los límites de horario; por ende, aumenta la intensidad del trabajo y se ocasiona un desequilibrio en la vida laboral y personal. Otros factores negativos relacionados con el trabajo a tiempo completo desde el domicilio tienen que ver con la salud física de los trabajadores: la limitada

disponibilidad de espacio y de herramientas apropiadas, la falta de equipos y muebles de oficina adecuados, etc. (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2022).

2.2.4 El trabajo remoto en el Perú

El concepto de trabajo remoto se instauró en el Perú en el 2020 debido al Estado de Emergencia en el que se encontraba el país a raíz del Coronavirus. Se publicó el Decreto de Urgencia N° 026-2020, el cual define a esta modalidad como la prestación de servicios de trabajo desde el domicilio o lugar de aislamiento domiciliario del trabajador, donde este último debe laborar utilizando cualquier medio que lo posibilite trabajar desde casa; usando inclusive, sus propios recursos (Decreto que regula el trabajo remoto N° 026-2020, 2020).

En este decreto existen diferentes artículos que se establecen con la finalidad de velar y garantizar el cumplimiento del Trabajo Remoto en el Estado de Emergencia. En el artículo 16 se establece la definición de esta modalidad y en el artículo 17 se menciona cómo debe aplicarse el trabajo remoto. Es importante mencionar que los empleadores del sector público y privado están obligados a modificar el lugar de la prestación de servicios de todos sus trabajadores para implementar el trabajo remoto. Asimismo, el artículo 18 habla de las obligaciones que deberán regir tanto los empleadores como trabajadores. Con respecto a los empleadores, estos no podrán afectar la remuneración de su trabajador y deberán capacitar a todos sus colaboradores sobre las nuevas medidas de condiciones de seguridad y salud en el trabajo; así como también, capacitarlos en las políticas de seguridad de la información. Adicional a ello, los trabajadores deberán cumplir con todas las capacitaciones brindadas por el empleador y deberán estar disponibles durante la jornada completa de trabajo.

Continuando con el artículo 19, este detalla la obligación que tiene el empleador para priorizar a sus grupos de riesgo para que, de manera obligatoria, ellos adopten la modalidad de trabajo remoto. Cabe recalcar, que si la naturaleza de las labores de estas personas de riesgo no es compatible para trabajar de manera remota, la empresa deberá otorgarle al trabajador una licencia con goce de haber sujeta a compensación.

Por último, los artículos 22 y 23 hacen referencia a que el Ministerio de Educación puede establecer nuevas disposiciones de enseñanza adaptadas al trabajo remoto tanto para el sector público como privado

2.2.5 Actualidad del trabajo remoto frente al coronavirus

Según la OMS (2020), el Coronavirus es una familia de virus que puede causar diversas enfermedades en los humanos. Dentro de las más conocidas están las infecciones respiratorias que pueden empezar con un resfriado hasta enfermedades más delicadas como un síndrome respiratorio de Oriente Medio llamado MERS y el síndrome agudo severo llamado SRAS. La última mutación del Coronavirus corresponde al llamado COVID 19, cuyo brote inicial se dio en Wuhan (China) en diciembre del 2019. Debido al brote de esta enfermedad, desde el 15 de marzo del 2020, el Perú se declaró en Estado de Emergencia bajo el Decreto de Urgencia N°026-2020, el cual establece medidas temporales para prevenir la propagación en todo el país. Por ello, bajo este Decreto de Urgencia, se realizó una guía para entender el nuevo modo de trabajo que optarán las empresas para poder seguir operando durante el estado de emergencia (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020).

A inicios de la declaración del estado de emergencia en el Perú, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020), decreto que todas las empresas estarían sujetas a trabajar remotamente durante un máximo de noventa días calendario. No obstante, al término de estos 90 días, el Consejo de ministros declaró que este plazo se extendería hasta julio del año 2021 bajo la modalidad del teletrabajo respaldada por la Ley 30036 (Guzmán, 2020).

Es importante recalcar que el trabajo remoto no es lo mismo que el teletrabajo, ya que trabajar remotamente hace referencia a la prestación subordinada de servicios mediante el uso de tecnologías que realiza un trabajador, el cual se encuentra físicamente en su domicilio o en su lugar de aislamiento domiciliario. Debido a la similitud entre estas dos formas de trabajo, resulta importante mencionar las coincidencias y diferencias significativas durante el contexto de Pandemia.

Una de las similitudes encontradas es que ambas opciones de trabajo se rigen bajo la modalidad de trabajo a distancia mediante el uso de herramientas tecnológicas. Otra similitud es que la implementación del trabajo a distancia no afecta la naturaleza del vínculo laboral, la categoría, la remuneración y demás condiciones laborales, salvo aquellas vinculadas a la asistencia al centro de trabajo. Además de ello, en ambos casos, el actual empleador tendrá que asignar las facilidades necesarias para el acceso del trabajador a sistemas, plataformas o aplicativos informáticos necesarios para el desarrollo de sus funciones; y de requerirlo, brindarles capacitaciones. Asimismo, se deberá informar al trabajador sobre las medidas y condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo para asegurar su cumplimiento (Dávila, 2020).

Por otro lado, dentro de las diferencias se destacan los elementos de trabajo, ya que en el teletrabajo los equipos para poder ejecutar las labores deben ser proporcionados por el empleador; y si en caso el trabajador usará sus propios recursos, la entidad empleadora debe asumir cualquier gasto vinculado. Mientras que, en el trabajo remoto los equipos podrían ser proporcionados por ambas partes, no existiendo la obligación de compensar al trabajador por el uso o gasto de las herramientas utilizadas. Otra diferencia encontrada es respecto a la vigencia de la modalidad de trabajo, ya que el teletrabajo podrá ser implementado durante el tiempo que consideren ambas partes, mientras que el trabajo remoto se implementará durante el periodo que dure el Estado de Emergencia decretado por el Gobierno. Asimismo, respecto a la formalidad de implementación, para el teletrabajo normalmente se recomienda contar con un contrato escrito donde se especifiquen las condiciones de trabajo, mientras que en el trabajo remoto solo debe haber una comunicación por parte de la entidad empleadora hacia el colaborador (Dávila, 2020).

Respecto a algunas cifras actualizadas, el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (MTPE) señaló que hasta finales de junio del 2020, alrededor de 200,000 personas ya realizaban trabajo remoto en el Perú (IPE,202).

Asimismo, un estudio realizado por ISIL (2020) que tuvo como muestra a 250 de las principales empresas del Perú, reveló que el 89% de ellas ya trabajaba de manera remota y el 39% tenía a la totalidad de su personal trabajando bajo esta modalidad. Según datos del Banco Mundial, el Perú es el segundo país con mayor dificultad para aplicar este estilo de trabajo, ya que la gran mayoría de empresas no estaba preparada para

implementar esta modalidad. Asimismo, el 73% de empresas encuestadas no contaban con una política o estrategia para su adopción, siendo el principal desafío para los líderes la gestión de sus equipos. Algunos datos adicionales ponen en manifiesto otros problemas, ya que el 33% de los colaboradores afirmó no estar capacitado para trabajar de manera remota, el 11% destacó la existencia de riesgos de perder información valiosa y el 8% manifiesta no contar con los recursos necesarios para laborar.



CAPÍTULO III: OBJETIVOS

3.1 Objetivos-

- Identificar los factores generadores de estrés relacionados al trabajador bajo la modalidad de trabajo remoto durante la Pandemia.
- Analizar los factores de estrés relacionados a la entidad empleadora durante la Pandemia
- Describir la forma en la que los trabajadores manejan el estrés laboral en la modalidad de trabajo remoto durante la Pandemia
- Identificar las necesidades de los trabajadores para disminuir los estresores laborales bajo la modalidad del trabajo remoto durante la Pandemia.

CAPÍTULO IV: MÉTODO

4.1 Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo es una investigación cualitativa porque permite recolectar y analizar datos no estadísticos brindados por los participantes mediante diferentes técnicas. A diferencia de la investigación cuantitativa, esta metodología es más flexible, ya que proporciona profundidad a los datos, riqueza interpretativa, detalles y experiencias únicas (Hernández et al., 2018). Es importante mencionar que la obtención de data no estadística se orienta principalmente a buscar, analizar e interpretar la realidad del fenómeno investigado. Asimismo, su fin es entender e interpretar la realidad a partir del punto de vista de las personas involucradas en el estudio (Rodríguez et al., 1996).

Por otro lado, el alcance de esta investigación es exploratorio - descriptivo, ya que se busca indagar sobre un tema poco estudiado (Fidias, 2012). La investigación descriptiva hace referencia a la observación de características de un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino que busca predecir la relación entre dos o más variables. Asimismo, la investigación exploratoria busca la familiarización de un fenómeno relativamente desconocido, obteniendo información respecto a este que permita comprenderlo mejor (Esteban, 2015).

Con este tipo de estudio se podrá obtener mayor información sobre la variable de estrés en un contexto muy poco estudiado como lo es la pandemia; y, a su vez, se podrán generar aportes para futuras investigaciones.

Por último, el diseño de esta investigación es fenomenológico, ya que se centra en explorar, a partir de las propias vivencias, cómo los trabajadores experimentan el estrés laboral en su vida a raíz del trabajo remoto (Hernández et al., 2018). Además, este tipo de diseño le da gran importancia a lo individual y a las experiencias subjetivas de los participantes, buscando recaudar información acerca de los significados que las personas

les brindan a sus experiencias. De esta manera, se puede obtener el punto de vista de otros y así, poder describir, comprender e interpretar la información recibida (Herrera, 2017).

4.2 Participantes

La selección de los participantes se realizó mediante un muestreo no probabilístico caracterizado por una forma intencional. En este tipo de muestreo la elección de los participantes depende causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Hernández-Sampieri et al., 2014). Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación ya que se buscó que todos fueran del área de Gestión y Desarrollo Humano, teniendo como característica principal la forma de trabajo remoto. Asimismo, se buscó que tengan un nivel de responsabilidades y carga laboral continua, teniendo como foco recolectar la experiencia de coordinadores, analistas y jefes de diferentes subáreas como Estructuras, Aprendizaje, Selección, Clima y Cultura, Desarrollo y Compensaciones. Además, los criterios para seleccionar a los participantes fueron dos puntos obligatorios: la forma de laborar tiene que ser a distancia y el colaborador tiene un tiempo mínimo de un año dentro de la compañía. Respecto a las características de los participantes, estas fueron nueve mujeres y un hombre, cuyas edades oscilan entre los 25 y 33 años

En los estudios cualitativos se suelen seleccionar muestras pequeñas no aleatorias, lo cual implica que los investigadores tomen en cuenta ciertos criterios para seleccionar a los participantes (Salamanca & Martín-Crespo, 2007). En este caso, la muestra fue tomada a partir de un grupo o población de 60 colaboradores de la división de Gestión y Desarrollo Humano de una empresa privada del rubro de seguros en Lima Metropolitana.

Por otro lado, es importante mencionar que el método de selección de participantes fue de tipo voluntario, ya que los entrevistados respondieron activamente a una invitación formal por parte de los investigadores (Hernández et al., 2018).

Finalmente, para la presente investigación, se realizaron 10 entrevistas teniendo en cuenta el principio de saturación de la información obtenida. El principio de saturación también llamado saturación de categorías, hace referencia al criterio que toma el

investigador cuando los datos se convierten en algo repetitivo o redundante; y los nuevos análisis, confirman lo previamente fundamentado. Asimismo, hace referencia a la repetición de entrevistas hasta obtener casos suficientes o información reiterativa para poder dar por terminado el análisis (Hernández et al.,2018).

4.3 Técnicas de recolección de datos

En cuanto a la recolección de datos, esta se realizó mediante una entrevista semiestructurada a profundidad, la cual ofrece un mayor grado de flexibilidad para alcanzar diversas interpretaciones acordes a los principales objetivos de este estudio. Es importante mencionar que la entrevista semi estructurada:

... presenta un grado mayor de flexibilidad, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos (Díaz - Bravo et al., 2013, p.163).

En este sentido, los entrevistados expresan sus puntos de vista de una manera más abierta sin que el entrevistador pierda su rol de guía dentro de esta.

Esta guía cuenta con 18 preguntas abiertas para que el entrevistado exprese sus opiniones y tenga la libertad de desviarse del guion inicial e introducir temas emergentes que brinden información valiosa para el estudio (Díaz-Bravo et al., 2013). Se escogieron seis ejes temáticos a partir de los objetivos específicos propuestos en esta investigación. El primer eje temático hace referencia al conocimiento sobre el rol del teletrabajador dentro de la empresa. En segundo lugar, se profundizó mediante cinco preguntas sobre el proceso de adaptación de los trabajadores a esta nueva modalidad. Luego de ello, se tocó el tercer eje temático mediante seis preguntas, el cual busca indagar respecto a los principales aspectos personales que engloban la experiencia de teletrabajar desde casa. En cuarto lugar, se buscó a través de tres preguntas, conocer desde la perspectiva del propio teletrabajador, cómo la entidad empleadora ha manejado la implementación de esta nueva modalidad. En quinto lugar, se buscó indagar mediante dos preguntas, la perspectiva del teletrabajador con respecto a las principales ventajas y desventajas al trabajar a distancia. Por último, a través de dos preguntas, se profundizo respecto a las

propuestas de solución tanto personales como laborales percibidas por los propios entrevistados para mejorar su experiencia.

Además, Hernández et al. (2018). recomiendan que un factor importante a considerar usando una entrevista semiestructurada, es el saber ordenar y clasificar la información recolectada; y de esta manera, discriminar la información relevante. Adicional a ello, se debe hacer un registro minucioso de los datos que brindan los entrevistados, transcribiendo y realizando la debida fragmentación del texto, donde cada entrevistador selecciona la información más relevante. Luego de ello, dependiendo de la cantidad de información obtenida, se debe tratar de segmentarla a través de categorías y subcategorías si es necesario; de esta manera, se podrá procesar, clasificar y analizar la información de una manera más completa y ordenada.

Para obtener la guía final de entrevista, este paso por una revisión o juicio de expertos que permite la inclusión de diferentes inputs que ayudan a realizar mejoras en cuanto a la herramienta que los mismos investigadores no pueden detectar. Es importante recalcar que esta modalidad es una metodología de validación para constatar la fiabilidad de una investigación, la cual puede ser definida como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (Escobar & Cuervo, 2008, p. 29). La primera versión de la guía de preguntas fue revisada por una psicóloga titulada, quien ha tenido experiencia de trabajo orientada a aspectos clínicos y organizacionales; y actualmente, se encuentra trabajando hace más de tres años en el área empresarial.

En cuanto al proceso de conformidad de los entrevistados, se agendó un espacio de cita virtual a través de una llamada telefónica. En esta, se explicó el título tentativo de la investigación, el planteamiento del problema, la justificación, el objetivo principal y los objetivos específicos. Luego de ello, se le explicó a la experta que por cada objetivo específico se plantearon diferentes ejes temáticos de preguntas hacia los entrevistados, con el fin de obtener la mayor cantidad de información posible. Una vez culminada la llamada, se procedió a enviarle un documento en Word, el cual constaba de la guía de preguntas para que pueda realizar los comentarios correspondientes; y así, obtener una retroalimentación lo más completa posible.

En base al feedback enviado por la experta, se pudieron realizar de las 18 preguntas planteadas, 12 modificaciones orientadas a mejoras de redacción, con el fin de estandarizar los términos empleados. Por ejemplo, en lugar de utilizar el término “metodología”, se sugirió emplear la palabra “modalidad”, con la cual el entrevistado se podría llegar a sentir más familiarizado. Asimismo, se decidieron modificar algunas preguntas para evitar sesgos que podrían predisponer a los entrevistados a responder de una manera en particular. Por ejemplo, en la pregunta número cuatro: “Muchos profesionales han sido desplazados a casa de golpe. ¿Consideras que estabas mentalmente preparado para trabajar aislado?”. La experta comentó que por la forma en que está formulada la pregunta, podría condicionar a que el entrevistado pueda interpretar o percibir esta formulación de manera negativa, por lo que sugirió tener en cuenta ello en las futuras preguntas planteadas, orientando la redacción hacia aspectos más genéricos y sin juicios.

4.4 Procedimiento de recolección de datos

La recolección de datos se inició con la comunicación previa hacia la líder de la División de Gestión y Desarrollo Humano, con el fin de solicitarle permiso para realizar las entrevistas a los colaboradores de distintas áreas dentro del horario laboral y a través de la plataforma de Microsoft Teams, debido a la actual coyuntura. Además, se le comentó que cada persona recibirá un Consentimiento Informado (Apéndice 3) en el que se detallan las condiciones, el objetivo e importancia del estudio, explicándoles que puede servir para crear recomendaciones que permitan mejorar el bienestar de sus trabajadores. Asimismo, en este documento se informa que las entrevistas son totalmente confidenciales al igual que el nombre de la organización; y que todo lo conversado en las sesiones, será grabado sólo para fines académicos. Después de ello, se decidió seleccionar a 10 entrevistados que cumplieron con los siguientes criterios establecidos: trabajar de manera remota o a distancia, cumplir mínimo un año en la empresa y tener carga laboral continúa. En base a esta selección, se procedió a contactar a los participantes por medio de un correo electrónico donde se les invitó a participar de este proceso, adjuntando dos documentos: la presentación de la investigación (Apéndice 2) y el Consentimiento Informado (Apéndice 3). Una vez que el colaborador leyó y firmó estos documentos, se coordinó la fecha, hora y el medio o plataforma a elegir para la entrevista.

Llegando el día de la entrevista, los investigadores resolvieron cualquier duda que pueda tener respecto a los documentos enviados previamente. Culminando ello, para generar un espacio de rapport entre el entrevistado y los investigadores, se les preguntó algunos datos demográficos como parte inicial de la entrevista: sexo, edad, estado civil, número de hijos, tiempo en la empresa y posición actual en la organización. Obteniendo esta información, se formuló cada pregunta de la entrevista y se hicieron preguntas extra cuando se requería alguna información adicional. Por último, se le agradeció a cada uno de los entrevistados por su participación y se les recaló que, ante cualquier consulta sobre la investigación, pueden contactarse con las entrevistadoras para absolver sus dudas.



CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para cumplir con los objetivos de esta investigación se realizó un análisis de información bastante riguroso. Hernández et al. (2018), recomiendan que un factor importante a considerar, usando una entrevista semiestructurada, es ordenar, clasificar y discriminar la información relevante. Además, se debe transcribir y realizar la debida fragmentación del texto para obtener un análisis exhaustivo respecto a la temática estudiada.

Según Katayama (2014), el análisis de la información se basa en realizar una estructura ordenada y jerarquizada de toda la información recopilada. Siguiendo lo propuesto por este autor, el método que se utilizó para analizar la información obtenida es el siguiente: En primera instancia se procedió a recopilar la información a través de entrevistas realizadas de manera virtual mediante la herramienta de comunicación denominada Microsoft Teams, la cual permite grabar cada sesión para su posterior análisis, luego de ello se procedió a transcribir dichos “datos brutos”. En segundo lugar, estas entrevistas fueron transcritas con la finalidad de efectuar una primera lectura o reconocimiento de la información más relevante, la cual fue analizada en un primer cuadro donde se registraron las primeras impresiones o comentarios exploratorios de los principales temas que se van encontrando. En tercer lugar, se realizó un segundo cuadro de análisis en el cual se resaltó nuevamente el texto agrupando la información en temas emergentes. Luego de ello, se realizará una retroalimentación respecto a la clasificación previa volviendo a revisar el texto una vez más. En cuarto lugar, se realizó un tercer cuadro donde se analizaron los temas encontrados, reagrupándolos en categorías, la cual es una denominación que integra un conjunto de unidades de análisis relacionadas; y construidas por el propio investigador (Katayama, 2014). Nuevamente se realizó una retroalimentación de la clasificación, revisando la fuente original en caso se puedan reagrupar las categorías generales en otras de mayor generalidad. Para recaudar esta información se usaron ciertas técnicas como el uso de colores para resaltar las temáticas que tenían ciertos aspectos en común (Pesaque, 2016).

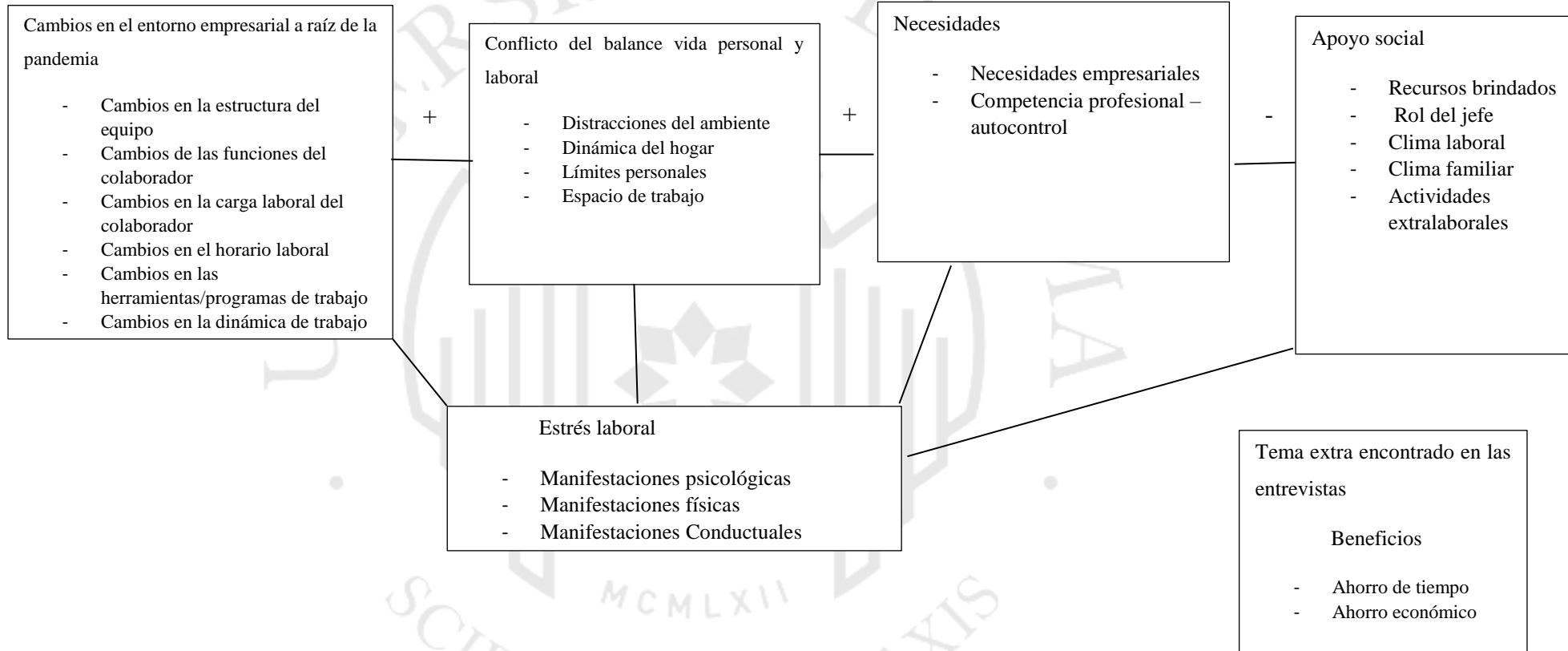
Por último, se realizó un cuarto cuadro donde se especificaron las categorías y temas finales encontrados, los cuales fueron definidos y ejemplificados respectivamente. Cabe mencionar que esta es una de las etapas más extensas, ya que los entrevistadores deben dedicar un gran tiempo en la lectura de cada entrevista para seleccionar la información más útil.

Teniendo en cuenta el procedimiento de análisis descrito, las categorías y subcategorías fueron organizadas en un esquema o figura visual, en el cual se presentan las relaciones y conexiones entre estos temas. Este flujo de relaciones tiene el propósito de clarificar las principales relaciones o conexiones que se dan entre los temas emergentes (cambios en el entorno empresarial a raíz de la pandemia, conflicto del balance vida personal y laboral, necesidades y apoyo social) y cómo estos influyen en la experiencia de estrés laboral en los trabajadores que laboran a distancia. Además, se encontró un tema adicional, beneficios, el cual resultó ser un factor relevante. Con todo este proceso de análisis, se procede a presentar los resultados agrupados por categoría, las cuales permitirán posteriormente plantear conclusiones y brindar recomendaciones oportunas.



Figura 1.1

Red de relaciones de categorías



Categoría: Cambios en el entorno empresarial a raíz de la pandemia

Se evidenciaron diversos cambios en el entorno empresarial, describiéndolos como alteraciones o variaciones en aspectos puntuales de la compañía. El primero de ellos, fue el cambio en la estructura de su equipo, ya que, ante la incertidumbre económica, la empresa tomó medidas de reducción de personal o unificación de áreas.

“Cuando comenzó la pandemia en marzo también me cambiaron de jefe... En el equipo solo estaba, ella, yo y dos auxiliares que eran externos a Rímac, solamente trabajamos los cuatro. Luego, cambió esta estructura, pasé a un equipo donde estaban la Jefa de Aprendizaje, debajo de ella, dos analistas y una practicante. Hubo muchos cambios ... uno de los analistas se fue, solo quedaba un analista, un practicante y yo” (Paula, 26 años, Asistente de Capacitación).

“Acá en el equipo, de hecho, hemos tenido bastantes cambios. Nosotros iniciamos antes de la pandemia con un cambio de jefa. Además de este equipo que ya estaba conformado, se sumó el equipo de Cultura que en ese momento era una jefa, tres analistas y nada más” (Brenda, 26 años, Analista de Comunicación Interna).

“Dentro de lo que es compensaciones, antes éramos tres, mi jefa que es la subgerente y, antes tenía a otra persona que, de hecho, se sentaba conmigo cuando íbamos a la oficina, al costado, que era analista senior. Pero se fue a otra área de la empresa y, ahora, de hecho, en todo lo que es compensaciones y beneficios, nos hemos quedado las dos nada más” (Patricia, 25 años, Analista de Compensaciones y Beneficios)

Los principales cambios estructurales identificados fueron movilizaciones internas a distintas áreas de la compañía, retiros de diferentes integrantes de sus equipos e incluso de sus propios líderes. Todo esto conllevó a que también se dieran ciertas variaciones en cuanto a las funciones de puesto que desempeñaban.

“Este año cambiaron un poco mis funciones desde marzo, antes veía lo que era el tema de indicadores, solo eso y del presupuesto. Bueno ahora veo dos temas más, el plan y la ejecución de cursos virtuales para todo Rímac” (Paula, 26 años, Asistente de Capacitación).

“Mis funciones eran totalmente diferentes. Eran netamente dentro del área de selección, me encargaba de atraer, reclutar y seleccionar talento de las COES...Ahora me encargo de todo el tema del diseño de mallas curriculares, de brindar servicios de capacitaciones específicas a ciertas áreas, entonces justamente este traslado de área se da también por toda la coyuntura” (Romina, 26 años, Analista de Selección).

Además, se presentaron cambios referentes a su dinámica de trabajo, identificando que la forma de interactuar con sus pares tiende a ser menos ágil y más individualista. Esto debido al cambio de herramientas implementadas para teletrabajar, lo cual también por su parte requirió de un proceso de adaptación a estas (Teams, Outlook, Whatsapp, entre otros).

“En la oficina es distinto, es distinta la dinámica, es más rápida, más ágil” (Noelia, 34 años, Analista Senior del área de Estructuras y Organización).

“...entonces, a lo que recurrimos fue a tener estatus de 1 hora todos los días, que ahora que lo digo, se me hace como impensable, porque es una hora de todos los días, dedicada solamente a organizar lo que voy a hacer. Me parece una pérdida de tiempo alucinante. En ese momento, creo que nos ayudó bastante” (Claudia, 30 años, Analista de Clima y Cultura).

“La dinámica ha cambiado bastante, sobre todo, por no tener esta interacción presencial diaria que teníamos antes. Hoy en día, nosotros tenemos tres estatus a la semana, solo el equipo de Cultura” (Guillermo, 26 años, Analista de Cultura y Clima).

“Lo que yo más utilizo es Outlook (correo), Teams y Treloo”. / “Dentro de la pandemia si tuve que acostumbrarme a Teams, al uso, a las reuniones y a todo, todo lo que se podía hacer a través de esta herramienta” (Romina, 26 años, Analista de Selección).

“Usamos para comunicarnos Teams, Outlook y para el tema de compartir archivos usamos SharePoint y OneDrive. Al inicio, Teams era malazo, pero creo que ha ido mejorando bastante” (Guillermo, 26 años, Analista de Cultura y Clima).

Por último, se puede decir que estas variaciones a nivel de estructura, dinámica del equipo y herramientas utilizadas, fueron factores que contribuyeron a una alteración en la demanda de trabajo. A consecuencia de ello, los entrevistados pudieron vivenciar alteraciones en su carga laboral viéndose afectado su horario de trabajo, el cual fue percibido como fluctuante y poco estable.

“Como que constantemente estás en un espacio de trabajo, entonces la demanda ha subido porque justamente estamos en esta coyuntura, la demanda de trabajo” (Romina, 26 años, Analista de Selección).

“...bueno, por un lado, hemos tenido la carga laboral, que ha sido compleja. Creo que también hay una carga específica del momento en el que estamos viviendo ¿No?” (Sandra, 28 años, Analista senior de desarrollo)

“Pero ahora que ya no está esa persona del equipo, más la pandemia que trajo mil y un iniciativas por el lado de beneficios, sobre todo, toda la carga ahora recae sobre mí. De hecho, el incremento de responsabilidad ha sido fortísimo en verdad” (Patricia, 25 años, Analista de Compensaciones y Beneficios).

“No existe eso que entras a las nueve de la mañana y sales a las seis o siete de la noche, no hay un horario fijo” (Paula, 26 años, Asistente de Capacitación).

“El horario laboral es super distinto ... He recibido mensajes a la una de la mañana, mensajes a las siete de la mañana preguntándome sobre distintos casos” (Romina, 26 años, Analista de Selección).

“Antes sí se respetaba el horario, antes a lo mucho salíamos a las siete de la noche, en un día de cierre, siete y media exageradísimo. Pero hoy ya nos hemos quedado hasta más tiempo, ¿No? Inclusive sábados, domingos (Renata, 33 años, Jefa de Compensaciones).

Todos estos cambios empresariales fueron percibidos como aspectos que generaban malestar en ellos, sumándose a la coyuntura de estado de emergencia que están viviendo. De acuerdo con el Ministry of Health (2016), las personas que se encuentran en un estado de emergencia tienden a lidiar con más energía emocional de la que suelen experimentar normalmente, pudiendo intensificarse ciertos sentimientos que conllevan a efectos de una sobrecarga de estrés ante cualquier cambio que se perciba como amenazante. Adicional a ello, la OMS (2020) comenta que ante esta coyuntura el estrés pueden verse ocasionado por ciertos cambios drásticos y obligatorios que la persona debe incorporar en distintos ámbitos de su vida (salud, laboral, económico, estilo de vida, etc.).

Categoría: Conflicto del balance vida personal y laboral

Ante estos cambios y la situación actual de aislamiento establecido por la pandemia, muchas personas se han visto obligadas a convivir con aspectos personales y laborales en un mismo espacio. Esto, sumado al aumento de carga laboral y a la falta de horarios de trabajo establecidos, desencadenan conflictos o ciertos aspectos negativos que amenazan el bienestar de la persona al no poder balancear de manera adecuada su vida personal con sus responsabilidades laborales.

Uno de estos aspectos negativos son las distracciones del ambiente, las cuales son descritas como estímulos del entorno que generan interrupciones constantes y no permiten mantener el foco de atención para ejecutar las distintas tareas laborales. Asimismo, el espacio físico de trabajo es percibido como un recurso necesario e

importante para teletrabajar con mayor comodidad, ya que el no contar con un espacio apropiado puede ser un factor contribuyente al aumento del estrés.

“...A veces también estás conectada y bueno a mí me sucede, porque por donde vivo pasan personas vendiendo con esos megáfonos, estás en una reunión y está ahí esa bulla. También hay construcciones cerca de mi casa, estás hablando y suena un taladro a todo volumen al costado... es molesto cualquier ruido”

(Paula, 26 años, Asistente de Capacitación).

“Todos trabajamos dentro de nuestro cuarto y no en un espacio común para estar ahí y hacer nuestras funciones, porque si no hacemos un montón de bulla y no podemos concentrarnos” (Romina, 26 años, Analista de Selección).

” En mi casa estoy expuesto a ruido de la calle o alguna construcción que haya cerca. Estoy expuesto a todo eso, no es algo que pueda controlar. No tengo mucha privacidad como en la oficina” (Guillermo, 26 años, Analista de Cultura y Clima).

“Por el espacio físico me preguntas, ¿No es cierto? Nada, todo un desorden, porque tengo no sabes...todo un desorden. Porque igual es la máquina, pero tienes los cuadernos, los tajadores... o sea, me queda chico” (Renata, 33 años, Jefa de Compensaciones).

“En mi casa trabajo desde el comedor, desde mi sala. Este es el espacio que he adaptado digamos para el trabajo. Pero sí es un poco invasivo la verdad, porque yo al menos en mi casa no tenía un espacio físico exclusivamente para el trabajo o un estudio. Entonces, tuve que adaptar otro espacio que yo usaba para otros fines a un ambiente para trabajar” (Guillermo, 26 años, Analista de Cultura y Clima).

Además de ello, un posible aspecto que afecta este balance vida personal y laboral es la interacción constante o relacionamiento que tiene el teletrabajador con las personas que convive, compartiendo un mismo espacio para realizar distintas actividades.

“A veces hay bulla, obviamente las personas que viven acá te interrumpen, te tocan la puerta. O sea, de todas maneras, hay distracciones que te generan a veces que un trabajo demore más de lo que normalmente te demorabas haciéndolo en la oficina” (Paula, 26 años, Asistente de Capacitación).

“Mi papá es Baby Boomer, tenía que ayudarlo con la computadora para que entre a sus reuniones, para que entre al Meet... y yo a veces también estaba trabajando, generaba más conflictos, era como "oye, ahorita no puedo", “pero necesito ayuda porque estoy en reunión”, él se estresaba más. Yo a veces estaba en reunión, y mi hermana interrumpía o venía a querer contarme algo, que pucha, que bonito que te quiera contar algo, pero justo en ese momento no podía atenderla porque estaba ocupada y mi mamá estaba como quejándose, porque trabajaba todo el día” (Brenda, 26 años, Analista de Comunicación Interna).

Además, se identifica que no solo la dinámica del hogar contribuye a este desbalance. Existen ciertos límites personales que el mismo teletrabajador no logra establecer y a los que percibe como amenazante para su bienestar, ya que la línea que permite diferenciar los tiempos que le dedica al ámbito laboral y a su vida personal se vuelve difusa.

“Mi cerebro se ha acostumbrado a pensar todo el tiempo en el trabajo y no siento este límite”. / “Acá siento que todo se ha fusionado y todo es lo mismo...como que constantemente estás en un espacio de trabajo”. / “Se ha perdido estos límites de “ah ya esta es la vida personal de la colaboradora” (Romina, 26 años, Analista de Selección).

“Comes trabajando, desayunas trabajando, vives trabajando, entonces no es la idea creo yo. No se diferencia para nada el antes y después de tu horario

laboral, "entre comillas". ...No hay una separación entre tu vida personal y tu chamba. No, tu chamba ahora es parte de tu vida personal, y tu vida personal, porque se escucha a través de las videollamadas, ahora también es parte de tu chamba" (Brenda, 26 años, Analista de Comunicación Interna).

"El tema de tener el "recurso" contigo 24/7 también ha sido un punto negativo porque ya no tienes esa diferencia, ese límite en que "aquí se acaba el trabajo y aquí comienza mi vida personal" (Patricia, 25 años, Analista de Compensaciones y Beneficios).

Gao y Song (2019) comentan que el balance vida - trabajo es uno de los principales componentes que pueden influir en el malestar o estrés del colaborador, demostrando que resulta más difícil poder diferenciar los límites entre las funciones del hogar y el lugar de trabajo como tal. Todo esto, guarda relación con lo mencionado por los mismos entrevistados, quienes perciben cierta incapacidad para establecer límites personales y diferenciar los tiempos dedicados a cada ámbito por separado. De igual manera, Garcés y Finkelstein (2020) encuentran que la causa principal de este conflicto recae en la incapacidad que ciertas personas tienen al no poder compatibilizar el trabajo y descanso en el mismo espacio.

Categoría: Necesidades

Ante las nuevas demandas de un entorno laboral cambiante, los trabajadores resaltan ciertas necesidades, tanto a nivel personal como de la entidad empleadora para optimizar su experiencia y reducir su malestar. Estas necesidades son percibidas como acciones o aspectos que se deben reforzar desde dos frentes. El primero de ellos hace referencia a acciones o aspectos a mejorar por parte de la entidad empleadora, la cual debe fomentar una cultura en todos los colaboradores respecto al balance vida-trabajo, resaltando el respeto de horarios.

"El tratar de respetar el espacio, porque quizá se estuvo perdiendo un poco el equilibrio trabajo-familia, por todo este tema, ¿No? y por priorizar, ¿No? Y por

priorizar cosas que a veces necesitas que salga todo rápido y obviamente, que hoy con pandemia, las cosas están yendo mucho más rápidas. Entonces ya las respuestas son mucho más veloces. Si antes éramos rápidos, ahora tienes que ser "más" rápido en contestar o en dar la información. O tener una información super finita, ¿No? Básicamente eso, el respetar el equilibrio de "casa-trabajo"
(Renata , 33 años , Jefa de Compensaciones).

“Sería genial estar en trabajo remoto y que respeten tus horarios”. / “El respetar los horarios, los tiempos. Entender que hay otras funciones que tenemos que realizar cada uno en nuestras casas, más allá de estar conectados a la oficina” (Brenda, 26 años, Analista de Comunicación Interna).

“...solucionar ese tema del balance, de horario laboral - vida personal, y lo tienen que hacer con acciones bien concretas. Estamos hablando, poner...como se me ocurre... un playbook de los horarios específicos en el que puedes poner reuniones, en esas reuniones las horas, en que cada reunión dure no más de X tiempo, a menos que sea una sesión de co-creación. Sí creo que un playbook nos puede ayudar a hacer ese balance mucho más efectivo. Creo que deben de ampliar esta parte del apoyo emocional”. / “Mayor comunicación con nuestros grandes líderes de la organización, sobre ¿Qué es lo que está pasando?”
(Sandra, 28 años, Analista senior de desarrollo).

Asimismo, se destaca la importancia de desarrollar una competencia en particular que es necesaria para adaptarse a esta nueva forma de trabajo con éxito: el auto control. Esta competencia es percibida como la capacidad de regular emociones o comportamientos a favor de uno mismo para mantener un balance durante la experiencia de trabajo remoto.

“...entendí que depende de nosotros mismos, no solo de mis jefes sino en que tú puedes decir “hoy me voy a tal hora”, “no estoy conectada”. Cuando comienzas a hacer eso, ya puedes manejar un poco tus tiempos y respetar este

tipo de horarios, ya tienes un equilibrio personal y laboral” (Paula, 25 años, Asistente de Capacitación).

“Yo creo que el tema de las reuniones, no aceptar reuniones fuera de horarios laborales o durante las horas de almuerzo, no agendar reuniones muy largas. Porque otro de los dolores que yo también he pasado es el tema de la excesiva cantidad de reuniones que no te dejan tiempo para avanzar tus pendientes, porque estás reunión tras reunión. Entonces, empezaría por ahí porque con respecto a la organización del tiempo, está súper bien, solo que cuando tienes muchas reuniones, ya no te queda espacio para avanzar tus pendientes. Es ahí cuando te sales de tu horario laboral, ¿No?” (Guillermo, 26 años, Analista de Cultura y Clima).

La necesidad de cubrir ambos aspectos como las acciones a implementar por parte de la empresa y las competencias que debe desarrollar el teletrabajador para mejorar su experiencia trabajando, guardan relación con los resultados encontrados en una investigación realizada para comprender las consecuencias de esta modalidad en las personas durante la pandemia en Chile. En esta investigación, se destacó que el estrés laboral puede aumentar cuando la entidad empleadora no puede solucionar ciertos problemas oportunamente (Martínez et al., 2019). Además, Spurgeon y Wallace (2013), recalcan que si bien es cierto las acciones que implementa la entidad empleadora son cruciales para mitigar el estrés laboral en el teletrabajador, no solo depende de ello; sino también, de ciertas variables personales como las competencias, las cuales son cruciales para regular los niveles de estrés.

Categoría: Estrés laboral

Los cambios efectuados por parte de la entidad empleadora a raíz de la pandemia y los diversos conflictos que dificultan mantener un equilibrio entre la vida laboral y la vida personal, traen consigo una consecuencia descrita por los mismos entrevistados como estrés laboral. Estas alteraciones se definen como un conjunto de reacciones provenientes del ambiente de trabajo, tanto a nivel físico como psicológico que producen en ellos

síntomas de malestar. Coduti et al. (2013) resaltan que el estrés laboral puede tener efectos tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual en el trabajador. Algunos de ellos son: dolor de cabeza y de espalda, contracturas musculares, males gastrointestinales, ira, ansiedad, depresión, funcionamiento intelectual deficiente, entre otros.

“Mis hombros se ponen duros, así tensos”. / “Vómitos, diarrea, fue horrible” / “No quería comer, no hacía nada, o sea, es más, creo que he bajado de peso”. / “De hecho la medida de los lentes me ha subido en un punto en un año”
(Brenda, 26 años, Analista de Comunicación Interna).

“Y las más comunes son los típicos dolores de cabeza, las típicas contracturas, que vienen también de estar todo el día sentada trabajando, y la posición, que no sé qué. O la visión de la computadora, pucha eso es algo que ha cambiado muchísimo” (Sandra, 28 años, Analista Senior de desarrollo).

“Entonces, me empezó a doler la cabeza, no todos los días, pero sí algunos días que estaba mucho tiempo en la computadora, me empezaba a doler la cabeza. Y era el tema de la postura también” (Noelia, 34 años, Analista Senior del área de Estructuras y Organización).

“La opresión en el pecho, la sudoración” (Claudia, 30 años, Analista de Clima y Cultura).

“Nada, de mal humor. O sea, síntomas no. Pero más era el griterío, el ya no aguanto, no quiero ver a nadie, me quiero ir al trabajo. O sea, más era estado de humor, mal humor” (Renata, 33 años, Jefa de Compensaciones)

“Ansiedad, llanto, gritos, enojo”. / “Casi entro en depresión en verdad”. / “Me comenzó a dar insomnio”. / “Me despertaba ansiosa todo el tiempo, en la madrugada, comencé a tomar pastillas para dormir”. “No quería hacer nada, estaba súper, súper bajoneada” (Brenda, 26 años, Analista de Comunicación Interna).

“Ansiedad, sí. O sea, creo que puedo relacionar ansiedad”. / “10 de la noche y me dio un ataque de pánico. Yo nunca había sufrido ataques de pánico, es más, ni siquiera lo pude reconocer al comienzo, pero se me disparó la parte cardiaca, comencé a agitarme mucho, me costaba respirar, y nada” (Sandra, 28 años, Analista Senior de desarrollo).

Categoría: Apoyo social

Teniendo en cuenta que las diversas categorías mencionadas causan una experiencia de estrés en los trabajadores, se han encontrado ciertos factores importantes que ayudan a contrarrestar estas vivencias negativas durante la pandemia. Para los trabajadores estos factores son percibidos como un conjunto de recursos brindados por su entorno laboral o personal que son significativos y contribuyen a su bienestar. El primer aspecto son los recursos brindados por la entidad empleadora, los cuales ayudan a resolver una necesidad propia del negocio que impacta en la experiencia del colaborador.

“Ha implementado muchas cosas para el colaborador ... desde clases de danza virtuales, una línea de acompañamiento psicológico, un WhatsApp para que puedas como que ahí anotar cualquier síntoma extraño que sientas en la semana o en los días”. / “La empresa nos ha dado facilidades de traernos las sillas y darnos algunas otras cosas” (Romina, 26 años, Analista de Selección).

“Lo que también me dieron fue un módem, porque yo no tenía internet acá en casa”. / “Nos dieron la facilidad de enviarnos las sillas por el tema de la postura, bueno, al menos a mí sí me parece bastante importante porque como les conté yo sí sufro de contracturas” (Noelia, 34 años, Analista Senior del área de Estructuras y Organización).

“Me sirvió bastante que nos puedan enviar una silla ergonómica, la que teníamos en la oficina a la casa. / La venta de productos básicos para la canasta, con más delivery a tu casa, para que no tengas la necesidad de salir y exponerte al momento de comprar en supermercados o en un mercado, ¿No?

Luego, ¿Qué más? Se puso lo de la línea de apoyo psicológico, todo lo que va dentro del tema de mente sana” (Patricia, 25 años, Analista de Compensaciones y Beneficios).

“El tema del internet también, la instalación de la fibra óptica totalmente gratis. El envío de las sillas, ¿Qué más? Bueno, el Programa de Bienestar, por ejemplo, para hacer ejercicios, llevar un plan de nutrición, tener cursos de mindfulness, la línea de apoyo emocional que han abierto” (Guillermo, 26 años, Analista de Cultura y Clima).

Por otro lado, se encuentra que el rol del jefe cumple una función importante de guía/líder para el colaborador ante esta experiencia nueva y de incertidumbre, considerándolo como un aspecto fundamental para que los trabajadores se sientan escuchados y comprendidos, sin dejar de lado el “factor humano” dentro de esta experiencia.

“El apoyo y motivación de tu jefe inmediato en esta coyuntura es super importante”. / “Yo creo que si tu jefe no comprende eso y tú tienes que velar por cuidar a alguien y necesitas tu tiempo para cocinar, por ejemplo, si es que no comprende eso hace que el Home Office sea mucho más complejo” (Romina, 26 años, Analista de Selección).

“O sea, igual nosotros tenemos, que no se daba antes, reuniones todos los martes a las 3 de la tarde. Y no solamente hablar cosas del trabajo, sino ver ¿Cómo te sientes? ¿Qué es lo que te falta? ¿En qué te puedo ayudar, apoyar?”. / “El manejo de horario con mi jefe directo, con los chicos no, porque con los chicos al final tienen las clases en las mañanas, yo sé que mis mañanas hasta las 12 es una mañana saturada, ¿No? En las cuales ya no tengo otra opción y simplemente saber sobrellevar las 2 cosas a la vez. El horario de pedidos, o sea, fuera de la hora. Ya que tú me pidas algo, un correo o algo, 7 o 8, pero ya 9 o 10, 11 eso es lo que más me fastidia. Que fue al comienzo, porque ya hoy no. A

menos que sea muy urgente y haya sido muy puntuales ya” (Renata, 33 años , Jefa de Compensaciones).

“Tengo la suerte de que mi equipo, mi jefe, es como que está bien consciente de eso, y no alimenta este “vicio” del “te pido las cosas a la hora que sea y, bueno, tendrás que ver cómo lo sacamos” (Claudia, 30 años, Analista de Clima y Cultura).

“En el momento en el que nos quedamos con una persona menos en el equipo, sí ha sido bastante apoyo mi jefa, porque hay cosas que yo no tenía tan frescas, por así decirlo, porque eran responsabilidades nuevas. Y sí he sentido el respaldo y apoyo de ella por más que no estemos una al lado de la otra, sino atrás de una pantalla, pero sí he sentido el respaldo en cualquier cosa que yo no sabía tenía la libertad de preguntar y repreguntar las veces que sean necesarias para poder comprenderlo” (Patricia, 25 años, Analista de Compensaciones y Beneficios).

Además, se identifica que el clima familiar y laboral son dos ambientes de relacionamiento que impactan en su experiencia de trabajo remoto durante la pandemia. Estos espacios bien conformados, tanto con las personas que conviven en su hogar como con las interacciones y actitudes que se dan entre los miembros de su equipo, son aspectos que contribuyen a la red de contención para que los trabajadores puedan superar los conflictos u obstáculos que puedan suscitar y que escapan de su control.

“El manejo era ordenarnos, y depende de los horarios. Al comienzo hasta me ponía reuniones cuando mi hija tenía clases, porque ya era insostenible tener las 2 cosas a la vez, ¿No? Entonces, ya más o menos hemos coordinado horarios, en los cuales ya normalmente no tengo nada, o sea, cuando es muy pesado las cosas del colegio, ya no me agendo nada”. / “Si es que tengo que hacer compras, las hace mi esposo si es de lunes a viernes, y tempranito. Salimos una vez a la semana nada más, él las hace. O lo que también he

manejado en algunas situaciones, en la hora de almuerzo” (Renata, 33 años, Jefa de Compensaciones).

“Yo me he sentido bastante bien la verdad, porque, mi esposo es bien protector, entonces por ahí que cuando él estuvo sin chamba, él era el que me traía el desayuno cuando empezaba la reunión temprano, o el cafecito, y me cocinaba, entonces sí estuvo muy preocupado por mí (suspiro). La verdad es que también hicimos cuarentena con las chicas que trabajan en la casa, entonces eso nos alivió muchísimo cualquier responsabilidad de casa que tengamos. Porque teníamos una persona que limpiaba, ordenaba, que nos ayudaba con la ropa, cosas que en verdad en tu día a día te toman tiempo. Directamente con mi esposo super bien”. / “En serio, me gusta, he podido generar mucha armonía con mi esposo, me he sentido muy soportada por él” (Sandra, 28 años, Analista senior de desarrollo).

” Mi pareja me apoya bastante, claro, como yo me levanto primero normalmente todos los días, yo ya tengo que empezar a trabajar, y yo soy la que generalmente prepara el desayuno, pero en estos días en los que yo tengo que levantarme más temprano, y no me da tiempo, ya él mismo es” (Noelia, 34 años, Analista Senior del área de Estructuras y Organización).

“Si de repente alguna persona no puede ver un tema, le pide apoyo a otra, lo bueno es que todos tienen la disposición de apoyarte en lo que puedan y creo que actitud positiva y predisposición para ayudar siempre hay. Eso super bueno para hacer las cosas un poco más fáciles...” “...La disposición de apoyarte en lo que puedan y creo que actitud positiva y predisposición para ayudar siempre hay. Eso super bueno para hacer las cosas un poco más fáciles...” (Paula, 25 años, Asistente de Capacitación).

“Ya volvemos a esta dinámica más colaborativa que hace que te puedas soltar y sentir más acompañamiento en la responsabilidad que llevas. Y eso hace que el estrés, aunque de igual manera haya chamba, mucha chamba, disminuya el estrés” (Sandra, 28 años, Analista senior de desarrollo).

” Y, no solamente por el lado de mi jefa, sino como te comentaba antes, por parte del equipo de Gestión administrativa también nos apoyábamos bastante con los chicos, cuando necesitábamos alguna información” (Patricia, 25 años, Analista de Compensaciones y Beneficios).

Por último, se encontró que las actividades extralaborales son un factor protector para el teletrabajador, quienes lo definen como un conjunto de acciones que realiza fuera de su horario laboral para entretenerse y bajar sus niveles de estrés.

”Me metí a clases de baile, lunes, miércoles y domingo. Y las clases eran a las 6:30”. / “Me la pasaba cocinando postres, yo era de las que hacían postres todo el día” (Brenda, 26 años, Analista de Comunicación Interna).

“...Incluso este tema del horario ha hecho que haya hecho ejercicios a las 11-12 pm porque si no tengo nada que hacer, que han sido muy pocas veces. Aprovecho ese espacio porque sé que empecé a las 7 am y terminaré a las 10 pm, ¿no? Entonces sí me da mayor flexibilidad acomodar mis tiempos, pero sí trabajo hasta tarde” (Sandra, 28 años, Analista Senior de desarrollo).

“Saco a pasear a mi perro, intentó salir a montar bicicleta o algo, como para despejarme, para no estar todo el día encerrada en la casa, ¿No? No sé, salgo a veces a caminar a mi parque al frente, con mis papas o con mi perro para hacer algo diferente” (Patricia, 25 años, Analista de Compensaciones y Beneficios).

De acuerdo con Rubio et al. (2018), tanto la motivación como la satisfacción laboral puede verse influenciada por diversos factores del ambiente laboral y personal, algunos de ellos son: los beneficios económicos, prestaciones, seguridad o estabilidad laboral, etc. Además, resaltan que la sintomatología de estrés laboral puede ser atendida mediante la implementación de acciones que se enfoquen justamente en incrementar los niveles de motivación y satisfacción del trabajador basándose en sus creencias y valores.

Categoría: Beneficios

Adicionalmente a todas las categorías mencionadas, las cuales van alineadas a los diferentes objetivos propuestos en esta investigación, se pudo encontrar un último tema que no se tenía contemplado antes de realizar las entrevistas. Este último tema hacer referencia a las mejoras en ciertos aspectos de la vida cotidiana de las personas a raíz del trabajo remoto durante la pandemia, rescatándose principalmente dos beneficios: el ahorro de tiempo y el ahorro económico. Los trabajadores perciben ambos aspectos como una ganancia que no tenían prevista pero que contribuye a la mejora de su experiencia.

“Ya no gastamos tanto tiempo en estas actividades muertas como trasladarte al trabajo ida y vuelta”. / “Y también otra es que esté más tiempo con tu familia, tienes mucho más tiempo para compartir” (Paula, 25 años, Asistente de Capacitación).

“El estar con mis hijos todo el día, como te digo, el compartir desayuno, almuerzo y comida de lunes a viernes. Lo bonito también es que un ratito viene y "mami", ya no me pierdo, porque yo sentía que me perdía cosas. Ahí ya no tengo pérdida de nada. Como ya es desde que abro el ojo hasta que lo cierro, ¿No? En cuanto a los chicos, sí tenemos mejor comunicación, más comunicación “(Renata, 33 años, Jefa de Compensaciones).

“Yo creo que va por el ahorro, y en el caso de si se respetan los horarios, un trabajo remoto te da más tiempo para ti mismo” (Brenda, 26 años, Analista de Comunicación Interna).

“Emmm, ahorras, no gastas en pasaje, es un aspecto positivo. No gastas en comidas de la calle. O sea, más que nada es ahorro, creo yo” (Brenda, 26 años, Analista de Comunicación Interna).

“Al menos, ahora estoy comiendo en casa, es más sano, ahorro más dinero también. En el tema de la movilidad, yo gastaba mucha plata y ahora esa plata yo la tengo, porque ahora ya no me movilizo” (Noelia, 34 años, Analista Senior del área de Estructuras y Organización).

“El ahorro que esto genera, es alucinante...Así que, eso es recontra bueno, en términos económicos también (Claudia, 30 años, Analista de Clima y Cultura).

Estos beneficios de ahorro económico y de tiempo coinciden con lo planteado por Organización Internacional del Trabajo (2022), ya que desde la perspectiva del colaborador uno de los puntos a favor más resaltantes es la independencia y autonomía que tienen para poder distribuir sus tiempos tanto personales como laborales. Además, esta modalidad genera un ahorro en cuanto a movilización, ya que no tienen la necesidad de transportarse hasta su centro de trabajo, reduciendo así el estrés que ocasiona el transporte público.



CONCLUSIONES

- Los trabajadores experimentaron una serie de cambios organizacionales a raíz de la pandemia, siendo estos percibidos como inestables o amenazantes, ya que nunca habían experimentado cambios tan drásticos en poco tiempo. Estos cambios repentinos pueden haber generado malestar en su experiencia, ya que se vieron alterados aspectos como la estructura y dinámica del equipo, las funciones de su puesto, las herramientas de trabajo, la carga y su horario laboral.
- Al verse obligados a adoptar esta nueva modalidad de trabajo de manera imprevista y tener que aislarse socialmente, los trabajadores experimentaron un desbalance o conflicto para conciliar las tareas del hogar y las responsabilidades del trabajo. Pudieron destacar que las distracciones provenientes del ambiente, la falta de un espacio físico adaptado a sus necesidades laborales, la difícil dinámica familiar y la falta de límites personales fueron factores que contribuyeron a este conflicto.
- Los trabajadores identificaron dos necesidades en particular que deben cubrirse para mejorar su experiencia. La primera de ellas parte de la empresa, resaltando la importancia de fomentar una cultura de respeto en cuanto a los horarios de trabajo por parte de los líderes y compañeros; y a su vez, la segunda necesidad identificada es trabajar el autocontrol en ellos mismos para respetar sus tiempos de trabajo.
- Los cambios repentinos que se dieron en el entorno empresarial de los trabajadores, más la falta de límites personales para equilibrar mejor su vida laboral - personal; así como también la falta de obcompetencias profesionales como autocontrol y la poca cultura que tiene la empresa para fomentar el respeto de horarios de trabajo, son factores que influyen de manera negativa en la experiencia del trabajador. Estos malestares fueron definidos por los mismos entrevistados como estrés laboral, el cual pudo manifestarse a través de síntomas

físicos y psicológicos como: dolores de cabeza, contracturas musculares, ansiedad, insomnio, entre otros.

- Los trabajadores percibieron que el apoyo social es un factor que ayuda a contrarrestar el estrés laboral durante la pandemia. Este apoyo proviene de acciones o manejos de la entidad empleadora hacia sus colaboradores para mejorar su experiencia, como por ejemplo: el clima laboral, los recursos brindados y el rol del jefe. Asimismo, otro tema percibido como primordial en cuanto al apoyo social fueron el buen clima familiar y la realización de actividades extralaborales por parte de teletrabajador.
- Se encontró que los trabajadores experimentaron ciertos beneficios que no se tenían previstos a raíz de tener que trabajar desde casa como el ahorro de tiempo por no tener que trasladarse de un lugar al otro, y también el ahorro de dinero por tener la posibilidad de cocinarse en casa y no tener gastos en cuanto a movilización.
- La presente investigación aporta información significativa que los profesionales de Recursos Humanos deben tener en cuenta para promover soluciones que permitan mejorar la experiencia de los colaboradores trabajando remotamente; y a su vez, que contribuyan a la mejora de su bienestar.

RECOMENDACIONES

A partir de los resultados obtenidos se sugieren las siguientes recomendaciones para el área de Recursos Humanos de la empresa estudiada:

- El área de clima y cultura organizacional debería implementar diversas estrategias a nivel comunicacional o desde el frente de sus pilares culturales que puedan incentivar al colaborador a respetar sus espacios de trabajo y personales, identificándolos como dos ámbitos separados.
- El área de capacitación y desarrollo debería analizar las competencias de comunicación asertiva, adaptación a los cambios y estrategias de autogestión de tiempos con el fin de potenciarlas. De esta manera los líderes podrán implementar en sus equipos lo aprendido; y así, fomentarán una cultura de respeto de horarios laborales
- El área de capacitación y desarrollo debería brindar talleres donde se puedan fortalecer ciertas habilidades tanto blandas como técnicas para trabajar de manera remota de forma óptima y fomentar el bienestar de todos los colaboradores. Algunas de estas capacitaciones pueden ser orientadas al refuerzo en cuanto a nuevas herramientas tecnológicas para teletrabajar en equipo; así como también, fomentar habilidades blandas como comunicación efectiva, autocontrol, manejo de emociones, etc.
- El área de recursos humanos podría planificar la implementación de un programa integral para contrarrestar el estrés laboral vivenciado por los trabajadores, brindándoles un kit de herramientas que conste de diferentes pautas para minimizar estos síntomas. Además, teniendo en cuenta los factores protectores identificados, el área de capacitación podría realizar una capacitación para concientizar a los colaboradores respecto a estas temáticas como la importancia de tener una buena red de apoyo.
- La empresa, debería propiciar reuniones extralaborales con los equipos de trabajo, con la finalidad de propiciar ambientes de socialización donde se puede afianzar

el buen clima laboral, generando mayor integración entre los integrantes de los equipos.

En cuanto a algunas recomendaciones para investigaciones futuras, se propone:

- Continuar explorando la percepción o representación del estrés en trabajadores, incluyendo diferentes perspectivas de género, sobre todo el masculino, para poder realizar con esta investigación una posible comparación entre la experiencia vivenciada según el género.
- Realizar un estudio cuantitativo que abarque distintas empresas y áreas, con la finalidad de recolectar datos sobre la experiencia de los trabajadores durante la pandemia que permitan dar con resultados que sean capaz de generalizarse.
- Teniendo en cuenta que el apoyo social es un factor que puede contrarrestar la experiencia de estrés laboral en los trabajadores, se recomienda estudiar la representación de esta temática y el posible impacto a nivel subjetivo que pudiese tener en el estrés laboral. En base a los resultados que se puedan obtener, se pueden implementar mayores estrategias en las organizaciones; y de esta manera, mejorar la experiencia en los trabajadores.

MCMLXII
SCIENTIA ET PRAXIS

REFERENCIAS

- Aguado, E & Benlloch, C. (29 de abril de 2020). Teletrabajo y conciliación: el estrés se ceba con las mujeres. *The Conversation*. <https://theconversation.com/teletrabajo-y-conciliacion-el-estres-se-ceba-con-las-mujeres-137023>
- Alvarado, L., Luengo, C. & Madero, S. (2021). Efectos del estrés y el bienestar laboral con el trabajo a distancia en el entorno del COVID-19: México, Perú y Chile. *Religación*, 6(27), 84 – 94.
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4027/Liliana%20Alvarado%20de%20Marsano_Sergio%20Madero%20Gomez_Carolina%20Elena%20Luengo%20Martinez_Articulo_Religacion_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bakker, A., Demerouti, E., & Schaufeli, W. (2003). Dual processes at work in a call centre: An application of the Job Demands-Resources model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 393-417.
<https://doi.org/10.1080/13594320344000165>
- Barea, A. (2018). *Análisis Modelos teóricos estrés laboral aplicados a un caso real del sector sanitario* [Tesis de maestría, Universitat Jaume I]. Repositorio institucional de la Universitat Jaume I.
http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/178256/TFM_2018_BareaMolesAna.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bonilla, L., Plaza, D., Soacha, G., & Riaño, D. (2014). Teletrabajo y su Relación con la Seguridad y Salud en el Trabajo. *Ciencia & Trabajo*, 16(49), 38-42.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000100007>
- Bolivia, N., Castaleda, M., Méndez, J., Recines, A. & Flores, E. (2021). Comportamiento laboral en época de covid-19. *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 1343- 13567
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1343
- Butjosa, A., Gómez, J., & Ochoa, S. (2017). Acontecimientos vitales estresantes y primer episodio psicótico. *Elsevier*, 21(2), 43-58.
<https://doi.org/10.1016/j.psiq.2014.05.001>
- Castro, P., Galarza, I., & Sánchez, S. (2017). *Ventajas y desventajas del teletrabajo a nivel psicosocial* [Tesis de licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio institucional de la Universidad Cooperativa de Colombia.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14550/1/2017_ventajas_desventajas_teletrabajo.pdf
- Carrasco, J., Silva, W., & Vega, J. (2018). *El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. Casos: BCP Y BBVA* [Tesis de

- licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12319/SILVA_TARRILLO_CARRASCO_MALPARTIDA_VEGA_RUBIO.pdf?sequence=6&jsAllowed=y
- Chuco Aguilar, V. J., Álvarez Pejerrey, J. A., Chávez Ramírez, M. G. A., & Cuba Rosales, L. A. F. (2021). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del covid-19. *Review of Global Management*, 6(1), 50-55.
<https://doi.org/10.19083/rgm.v6i1.1489>
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., & Schmid, R. (2013). *Enfermedades Laborales: Como afectan el entorno organizacional* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Cuyo.
<https://bdigital.uncu.edu.ar/5215>
- Contreras, J., Dávila, R., Mejía, A., Mercado, M. Monterrosa, Á. & Flores, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUnab*, 23(2), 195-213
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/1117984/3890-estres-laboral-ansiedad-y-miedo-covid.pdf>
- Ley N.º 30036, Ley que regula el Teletrabajo. (22 de febrero de 2013).
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/DD7DF93E4B76742105257EF4000325BA/\\$FILE/30036.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/DD7DF93E4B76742105257EF4000325BA/$FILE/30036.pdf)
- Dávila, C. (marzo de 2020). *¿Cuáles son las diferencias entre el teletrabajo y el trabajo remoto?* .BDO Blog Perú.
<https://www.bdo.com.pe/es-pe/blogs/blog-bdo-peru/marzo-2020/%C2%BFcuales-son-las-diferencias-entre-el-teletrabajo-y-el-trabajo-remoto>
- Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (covid-19) en el territorio nacional. (15 de marzo de 2020).
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566447/DU026-20201864948-1.pdf?v=1584330370>
- Defensoría del Pueblo. (2020). *Sobrecarga de labores en las mujeres durante la cuarentena por la emergencia sanitaria*.
<https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/07/Documento-de-trabajo-N-002-2020-DPADM-Sobrecarga-de-labores-en-las-mujeres-durante-la-cuarentena-por-la-emergencia-sanitaria.pdf>
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167.
https://www.researchgate.net/publication/265211491_La_entrevista_recurso_flexible_y_dinamico

- Vite, V. (5 de noviembre de 2020). Trabajo remoto y salud mental: Algunas reflexiones laborales a raíz del impacto de la COVID-19. *Enfoquederecho.com*. https://www.enfoquederecho.com/2020/11/05/trabajo-remoto-y-salud-mental-algunas-reflexiones-laborales-a-raiz-del-impacto-de-la-covid-19/#_ftn5
- Escobar, J., & Cuervo, A. (2008). Validez de Contenido y Juicio de Expertos: Una Aproximación a su Utilización. *Avances en Medición*, 6, 27-36. http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf
- Escribá, V., Mas, R., & Reus, F. (2001). Validación del Job Content Questionnaire en personal de enfermería hospitalario. *Gaceta sanitaria: Órgano oficial de la Sociedad Española de Salud Pública y Administración Sanitaria*, 15 (2), 142-149. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3582439>
- Esteban, N. (2015). Tipos de Investigación [Tesis de licenciatura, Universidad Santo Domingo de Guzman]. Repositorio Institucional de la Universidad Santo Domingo de Guzmán <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Fidias, A. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica* [Libro electrónico]. Editorial Episteme. <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION%20N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Garcés, M., & Finkelstein, R. (2020). *Estudio exploratorio de riesgos psicosociales en el teletrabajo*. https://www.researchgate.net/publication/343558076_Riesgos_psicosociales_y_teletrabajo_Estudio_exploratorio_de_riesgos_psicosociales_en_el_teletrabajo_en_contexto_covid_19
- Gao, J., & Song, Y. (2019). Does Telework Stress Employees Out? A Study on Working at Home and Subjective Well-Being for Wage/Salary Workers. *Journal of Happiness*, 21, 2649–2668. <https://doi.org/10.1007/s10902-019-00196-6>
- Guzmán, J. (3 de agosto de 2020). Trabajo remoto se extenderá hasta el 31 de julio del 2021 en el Perú. *Andina*. <https://andina.pe/agencia/noticia-trabajo-remoto-se-extendera-hasta-31-julio-del-2021-el-peru-video-808321.aspx#:~:text=E1%20trabajo%20remoto%20se%20extender%20A1,31%20de%20julio%20del%202021>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. [Libro electrónico]. McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.

- Herrera, J. (2017). Investigación Cualitativa. *UDG Virtual*.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/handle/123456789/1167>
- Holdsworth, L., & Mann, S. (2003). The psychological impact of teleworking: stress, emotions and health. *New Technology, Work and Employment*, 18(3), 196- 211
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/1468-005X.00121>
- IPE. (2020). *Boletín IPE: ¿Trabajo Remoto o Teletrabajo?*
https://www.ipe.org.pe/portal/boletin-ipe-trabajo-a-distancia/?fbclid=IwAR2zA2E_uwkd9dESkZGOoHqOoqj7vUCa5TGrpZY-P_jRVJw9Y04iwhom2Sc
- ISIL. (2020). *Trabajo Remoto: Desafíos en un contexto de crisis*.
<https://insights.isil.pe/trabajo-remoto-desafios-en-un-contexto-de-crisis/>
- Johnson, J., & Hall, E. (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78 (10). 1336-1342.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1349434/>
- Katayama, R. (2014). *Introducción a la investigación cualitativa: fundamentos, métodos, estrategias y técnicas*. [Libro electrónico]. Fondo Editorial de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2017/04/Introducci%C3%B3n-a-la-investigaci%C3%B3n-cualitativa-Fundamentos-m%C3%A9todos-estrategias-y-t%C3%A9cnicas.pdf>
- Loaiza, C., Herazo, L., & Ruiz, D. (2016). *Factores protectores psicosociales y el nivel de estrés en trabajadores de peluquerías, salones de belleza y barberías de una asociación de peluquerías de la localidad de Tunjuelito de Bogotá* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Javeriana.
<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/21821>
- Martínez, L., Martínez, M., & Martínez, S. (2019). Seguridad y salud en el trabajo en teletrabajo autónomo en Colombia. *SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión*, 12(1), 83-101.
https://www.researchgate.net/publication/337612059_Seguridad_y_salud_en_el_trabajo_en_teletrabajo_autonomo_en_Colombia
- Ministerio de Trabajo y Economía Social de España. (2020). *Prevención de riesgos psicosociales en situación de trabajo a distancia debida al covid-19. recomendaciones para el empleador*.
<https://www.insst.es/documents/94886/712882/Riesgos+psicosociales+y+trabajo+a+distancia+por+Covid-19.+Recomendaciones+para+el+empleador.pdf/70cb49b6-6e47-49d1-8f3c-29c36e5a0d0f>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). *Guía para la Aplicación del Trabajo Remoto*. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/541100-guia-para-la-aplicacion-del-trabajo-remoto>

- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2022). *Boletín informativo laboral n° 126 junio 2022: Gestión de los riesgos psicosociales laborales en el contexto de la covid 19* <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/3252286-boletin-informativo-laboral-n-126-junio-2022-gestion-de-los-riesgos-psicosociales-laborales-en-el-contexto-de-la-covid-19>
- Ministry of Health. (17 de noviembre de 2016). *Stress after emergency*. <https://www.health.govt.nz/your-health/healthy-living/emergency-management/managing-stress-emergency/stress-after-emergencies>
- Moreno, M. N. (2012). Novedades en materia de modalidades contractuales: contrato indefinido para pequeñas empresas, trabajo a tiempo parcial y trabajo remoto. *Temas laborales. Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, (115), 193-220. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3936390>
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Efectos de la pandemia de COVID-19 en la transformación de las empresas: Una revisión bibliográfica*. https://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS_838861/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo*. https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang--es/index.htm
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por Coronavirus (COVID- 19)*. <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de COVID-19*. <https://www.paho.org/sites/default/files/2020-03/smaps-coronavirus-es-final-17-mar-20.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2022). *La salud mental en las situaciones de emergencia*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-in-emergencies>
- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2016). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1),81-90. <http://dx.doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.07>
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (4 de mayo de 2020). *Coronavirus: recomendaciones para el Teletrabajo*. <https://www.gob.pe/8777-presidencia-del-consejo-de-ministros-coronavirus-recomendaciones-para-el-teletrabajo>
- Pesaque, X. (2016). *Percepciones de los trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana acerca del Clima Laboral y Burnout* [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio institucional de la Universidad de Lima.

http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/3204/Pesaque_Pasini_%20Ximena.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ramírez, J. (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. *Revista Colombiana de Antropología*, 55(2), 117-147.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rcan/v55n2/0486-6525-rcan-55-02-117.pdf>
- Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*.
https://www.researchgate.net/publication/44376485_Metodologia_de_la_investigacion_cualitativa_Gregorio_Rodriguez_Gomez_Javier_Gil_Flores_Eduardo_Garcia_Jimenez
- Rubio, S., Gómez, R., Preciado, M., Carrilo, L., Campos, A., & Fajardo, A. (2018). Factores protectores para disminuir el estrés laboral en trabajadores de una empresa de mensajería. *Revista Colombiana de Salud ocupacional*, 8(2), 1-5.
<https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.2.2018.5483>
- Ruiz, I., & Vega, K. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%3bndor_Influencia_estr%3a9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salamanca, A., & Martín – Crespo, C. (2007). El Muestreo en la Investigación Cualitativa. *Nure Investigación*, 27, 1-4.
<https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/340>
- Spurgeon, P., & Wallace, L. (2013). An exploration of the psychological factors affecting remote e-worker's job effectiveness, well-being and work-life balance. *Employee Relation*, 35(5), 527-546. <https://doi.org/10.1108/ER-08-2012-0059>
- DECRETO DE URGENCIA N° 026-2020. (15 de marzo de 2020). *Gob.pe*.
https://www.gob.pe/busquedas?term=DECRETO+DE+URGENCIA+N%C2%BA+026-2020&institucion=&topic_id=&contenido=&sort_by=none
- Ortiz, L. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 15(3), 1 -19.
[http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (4 de mayo de 2020). *Coronavirus: recomendaciones para el Teletrabajo*. <https://www.gob.pe/8777-presidencia-del-consejo-de-ministros-coronavirus-recomendaciones-para-el-teletrabajo>
- Usma, Y. (2020). *El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento*. [Tesis de pregrado]. Repositorio institucional de la Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/28446>

- Valencia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A.C.*, 12(41), 203-226. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100203#fn1.
- Vila, R. (2018). *Estrés psicosocial y factores protectores en primeros episodios psicóticos*. [Tesis de maestría, Universidad Internacional de la Rioja]. Repositorio institucional de la Universidad Internacional de la Rioja. <https://reunir.unir.net/handle/123456789/6469>
- Zavala, V. (2017). Las oportunidades del Teletrabajo. *La revista de la CCL*, 79(5), 18 - 20. https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion795/edicion_795_dig.pdf





Anexo 1: Ficha sociodemográfica

Datos personales:

1. Universidad de procedencia:
2. Carrera:
3. Especialidad:
4. Nivel de estudios:
5. Tiempo de experiencia profesional:
6. Edad:
7. Género:

Datos laborales:

1. Empresa donde labora:
2. Sector (Telecomunicaciones, Construcción, etc...):
3. Área donde labora:
4. Puesto que ocupa:
5. Fecha de ingreso al puesto (Dehasta....):
6. Modalidad de Trabajo (Semi presencial, presencial , híbrido)
7. Horas de trabajo (semanal):

Anexo 2: Consentimiento Informado

Yo, _____, luego de haber leído y entendido el contenido del documento de presentación remitido por las estudiantes Ariana Alva y Daniela Valdivia. El mismo documento establece que se realizará un trabajo de investigación como parte del curso Seminario de Investigación para obtener la tesis de bachiller, el cual se realizará bajo la supervisión de la profesora Sandra Inurritegui Gonzales. La investigación tiene como finalidad comprender la experiencia personal de estrés laboral del trabajo remoto de un grupo de trabajadores de una empresa privada del rubro de Seguros en Lima Metropolitana durante tiempos de Coronavirus

Sé que si acepto participar en esta investigación se me solicitará un espacio de mi tiempo para agendar una entrevista de una duración máxima de 2 horas, que se realizará de manera online, a través de la plataforma digital de mi preferencia (Zoom, Skype o Hangout). En caso exista algún problema de conexión, les proporcionaré mi disponibilidad para reagendar la entrevista a la brevedad posible.

En este sentido, me comprometo a proporcionar toda la información solicitada de forma honesta. Si tuviera dudas podré hacer preguntas en cualquier momento de este proceso de investigación. Igualmente, si siento alguna incomodidad durante mi participación, puedo informarlo a las investigadoras para recibir orientación o retirarme. Entiendo que la información recolectada durante esta investigación será confidencial al igual que el nombre de la organización; asimismo, todo lo conversado en la sesión/sesiones de entrevista será grabado y transcrito usándose sólo para fines académicos. Por último, me han garantizado que nadie podrá identificar mi identidad en las declaraciones brindadas.

Para cualquier información adicional o consulta relacionada con mi participación en la investigación, puedo comunicarme con las investigadoras del proyecto al correo 20143278@aloe.ulima.edu.pe/20142529@aloe.ulima.edu.pe.

Finalmente, expreso que acepto de manera voluntaria participar en la investigación.

Lima, _____ de _____ del 2020

Nombre completo del participante

Firma

Fecha

Ariana Alva García

Firma

Fecha

Daniela Valdivia Caceres

Firma

Fecha

Anexo 3: Guía de entrevista semiestructurada a profundidad

Eje temático 1: Conocimiento del rol que realiza la persona dentro de la empresa

1. Cuéntanos ¿Qué puesto desempeñas actualmente en la empresa?
2. Antes de la pandemia ¿Cuáles eran tus funciones de puesto?
3. Respecto a tu equipo de trabajo ¿Cómo estaba conformado? y ¿A quién le reportas?
4. Antes de la pandemia ¿Cómo describirías la dinámica de trabajo que tenías con tu equipo?
5. Antes de la pandemia ¿Cómo describirías la demanda de trabajo que tenías? ¿Cómo te sentías?

Eje temático 2: Conocimiento del proceso de adaptación de la modalidad de trabajo presencial a virtual/trabajo remoto

6. A partir de la pandemia ¿Como estas realizando tu trabajo?
7. Respecto a tu rol o funciones de puesto, cuéntanos ¿Cómo son tus tareas ahora?
8. Cuéntanos ¿Cómo sentiste la dinámica de trabajo con tu equipo durante la pandemia?
9. Cuéntanos ¿Cómo fue este proceso de transición para ti en cuanto a la modalidad de trabajo?
10. ¿Cómo te has sentido al respecto?

Eje temático 3: Principales aspectos personales que engloban la experiencia de trabajar remotamente desde casa.

11. Durante la pandemia ¿Cómo describirías la forma en la que trabajas desde casa?
12. Cuéntanos ¿En qué espacio físico trabajas desde casa? ¿Cómo te sientes en el espacio en el que trabajas remotamente?
13. Durante la pandemia, ¿Coméntanos cómo es tu horario laboral desde casa? ¿Antes y durante la pandemia has manejado el mismo horario?
14. Ahora que trabajas desde casa, ¿Realizas otras actividades fuera de tu horario laboral? ¿Cómo te estás organizando?

15. En caso vivas con algún familiar , cuéntanos ¿Cómo ha sido esta dinámica familiar al compartir el mismo espacio de trabajo?
16. En general, a partir de la pandemia ¿Cómo te has sentido tanto físicamente y emocionalmente a partir de estar trabajando desde casa?

Eje temático 4: Manejo de la entidad empleadora ante la implementación esta nueva modalidad de trabajo

17. A partir de la pandemia ¿Consideras que la empresa adoptó acciones suficientes ante la coyuntura para que los trabajadores no se vean perjudicados en su día a día laboral? Coméntanos
18. ¿Consideras que los recursos que te brinda/o ha brindado la empresa te han ayudado a realizar tus funciones de manera adecuada en este contexto? Coméntanos el antes y después.
19. ¿Consideras que la empresa/ tu jefe directo juega un papel importante en tu adaptación a esta nueva modalidad de trabajo? ¿Como?

Eje temático 5: Perspectiva del teletrabajador con respecto a las principales ventajas y desventajas al trabajar a distancia

20. Durante la pandemia ¿Qué aspectos positivos rescatas frente a esta nueva modalidad de trabajo? ¿Cómo te has sentido?
21. ¿Qué aspectos negativos podrías encontrar en esta nueva modalidad de trabajo que estás enfrentando? ¿Cómo te has sentido?

Eje temático 6: Propuestas de solución tanto personales como laborales ante esta nueva modalidad de trabajo

22. Ante esta coyuntura, ¿Qué aspectos de tu vida consideras a mejorar actualmente para teletrabajar de la manera más óptima posible? ¿Qué estrategias utilizarías?
23. Teniendo en cuenta tu forma de trabajo habitual durante la pandemia ¿Qué acciones le recomendarías a la empresa que ejecute para que sus trabajadores laboren de la mejor manera posible?

Anexo 4: Ficha de validación de jueces

Lima, 30 de agosto de 2020

Señora Especialista, Claudia Joanné Pinedo Verástegui

Nos dirigimos a usted para solicitarle su colaboración en el proceso de validación de la guía de preguntas que servirá para recoger información para nuestro trabajo titulado:

“Representación de Estrés Laboral del Trabajo Remoto en trabajadores de una empresa privada en Lima durante el Coronavirus”. Este proceso de validación será parte de nuestra investigación cualitativa donde elaboramos una guía de preguntas para una entrevista semiestructurada que nos permitirá realizar conocer los factores generadores de estrés del trabajador en la modalidad de trabajo remoto, este trabajo es supervisado por el Sandra Rosana Inurritegui Gonzales con el correo electrónico: sinurrit@ulima.edu.pe

De antemano le agradecemos su colaboración

Alva García, Ariana 20142529@aulima.edu.pe

Valdivia Cáceres, Daniela 20143278@aulima.edu.pe

A continuación, se presentan algunas especificaciones:

La guía de preguntas persigue los siguientes objetivos:

- Identificar los factores generadores de estrés del trabajador bajo la modalidad de trabajo remoto
- Analizar los factores de estrés relacionados a la entidad empleadora.
- Describir la forma en la que los trabajadores manejan el estrés laboral bajo el trabajo remoto
- Identificar las necesidades de los trabajadores para disminuir los estresores laborales.

A continuación, se encuentran los principales elementos que se tendrán en consideración durante el proceso de validación del instrumento:

Objetivos de la validación	<ul style="list-style-type: none"> -Evaluar la redacción de las preguntas. -Evaluar el contenido de las preguntas. -Brindar observaciones para mejorar el instrumento cualitativo de recogida de información.
Expertos	Profesionales con mas de 5 años de experiencia
Método de validación	<p>Valoración por Juicio de Expertos.</p> <p>Método individual: Cada experto responde al cuestionario y proporciona sus valoraciones de forma individualizada.</p>

A modo de tener una mejor comprensión del tema se presentan las definiciones de los constructos.

Fenómeno	Definición
Trabajo Remoto	La prestación de servicios subordinada con la presencia física del trabajador en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita. (Decreto que regula el trabajo remoto N° 026-2020, 2020).
Estrés	El estrés es definido como un proceso cognitivo conductual individual del ambiente en donde la persona es quien

	evalúa su contexto como estresante/amenazante o no estresante/oportunidad (Ramírez, 2019).
Estrés Laboral	La Organización Mundial de la Salud lo define como la reacción que puede tener la persona frente a exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos o capacidades, y que ponen a prueba su aptitud para afrontar dicha situación (como se citó en Ruiz & Vega, 2016, p.2). Esta reacción afecta negativamente en la salud psicológica y física de los trabajadores; así como también, en los resultados a los que quiere llegar la empresa.
Factores de Riesgo	Los factores de riesgo son condiciones, conductas, estilos de vida o situaciones que nos exponen a mayor riesgo de presentar una enfermedad (OMS, 2020)

CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Apellidos y Nombre: Claudia Joanné Pinedo Verástegui

Nº de Colegiatura: CPSP 32044

Especialista en: Psicología Organizacional (Reclutamiento y Selección de Personal)

La guía de preguntas permitirá que se pueda realizar la entrevista semi-estructurada a profundidad.

Los participantes son colaboradores y/o colaboradoras entre los 25 años y 35 años de edad del área de Recursos Humanos de una empresa privada del rubro de seguros de Lima Metropolitana.

Se le presentarán 18 preguntas agrupadas de acuerdo a 6 ejes temáticos: Aspectos básicos sobre el conocimiento de estrés laboral, principales factores de estrés personales del teletrabajador, principales factores de estrés por parte del teletrabajador relacionados a la entidad empleadora, impacto percibido de estrés laboral a nivel general (trabajo o personales) por parte de los trabajadores, propuestas de solución de los trabajadores hacia la entidad empleadora respecto al estrés laboral y estrategias de afrontamiento para el estrés laboral. Todos estos ejes deberán ser calificados de acuerdo con los siguientes criterios:

0: Pregunta muy poco aceptable	1: Pregunta poco aceptable	2: Pregunta regularmente aceptable	3: Pregunta aceptable	4: Pregunta muy aceptable
--	--------------------------------------	---	---------------------------------	-------------------------------------

En el caso de considerar que alguna pregunta es poco o muy poco aceptable se le invita a indicar la razón o su duda en las casillas de “Observaciones”.

Por favor califique las siguientes preguntas respecto a su relevancia y/o representatividad en relación con el fenómeno que se pretende estudiar:

Eje temático 1: Aspectos básicos sobre el conocimiento de estrés laboral		Calificación					Observaciones
		0	1	2	3	4	
1	Para ti, ¿Que es el estrés laboral?						
2	¿Consideras que el estrés laboral es algo bastante común en los						

	trabajadores, independientemente de la modalidad de trabajo que opten?						
3	¿Cuáles crees que son las principales causas de estrés laboral?						
Eje temático 2: Principales factores de estrés personales del teletrabajador		Calificación					
		0	1	2	3	4	
4	Muchos profesionales han sido desplazados a casa de golpe. ¿Consideras que estabas mentalmente preparado para trabajar aislado?						
5	¿Has sentido o experimentado con esta nueva forma de trabajo, estrés laboral?						
6	¿Consideras que el estrés que has sentido ha podido ser causa no sólo de aspectos ligados a tu trabajo?						
7	¿Consideras que los aspectos personales o de tu vida diaria pueden repercutir en						

	sentir mayor estrés laboral ¿Cuáles serían estos?						
Eje temático 3: Principales factores de estrés por parte del teletrabajador relacionados a la entidad empleadora		Calificación					
		0	1	2	3	4	
8	Muchas empresas se vieron obligadas a adaptar su modalidad de trabajo de un momento al otro ¿Consideras que la empresa en la que actualmente trabajas se encontraba preparada para afrontar una situación así?						
9	¿Piensas que la empresa te brinda los recursos suficientes para que puedas desempeñarte sin problemas?						
10	¿Consideras que la empresa (o el rol de tu jefe) juega un papel importante en tu adaptación a esta						

	nueva forma de trabajo? ¿Como?						
11	Suponga usted que la empresa podría considerarse un factor detonante de estrés laboral ¿Qué factores propios de la empresa podrían contribuir para desencadenar estrés laboral?						
Eje temático 4: Impacto percibido de estrés laboral a nivel general (trabajo o personales) por parte de los trabajadores		Calificación					
		0	1	2	3	4	
12	¿Qué consecuencias puedes identificar que se dan a raíz del estrés experimentado?						
13	¿Consideras que el estrés laboral ha podido tener repercusiones en tu productividad o consecución de objetivos?						
14	¿Consideras que el estrés laboral ha repercutido en						

	ámbitos externos al laboral?						
15	¿Ha recibido comentarios por parte de sus familiares respecto a este tema?						
16	¿Has podido notar alguna consecuencia en tu salud ocasionada por el estrés laboral experimentado?						
Eje temático 5: Propuestas de solución de los trabajadores hacia la entidad empleadora respecto al estrés laboral		Calificación					
		0	1	2	3	4	
17	¿Qué pueden hacer las empresas para aliviar la carga de los trabajadores que no sepan gestionar la situación y de esta manera disminuya su estrés?						
Eje temático 6: Estrategias de afrontamiento para el estrés laboral		Calificación					
		0	1	2	3	4	
18	¿Qué estrategias has implementado para poder sentirte menos						

	estresado con esta nueva modalidad de trabajo?						
--	--	--	--	--	--	--	--



Anexo 5: Libro de Códigos

En el cuadro detallado en la siguiente página se encuentra la síntesis de categorías y subcategorías halladas a partir del análisis de las entrevistas recolectadas. Además de ello, se encuentran los fragmentos más representativos de cada temática.



	Subcategoría
<p>CATEGORÍA 1:</p> <p>Cambios en el entorno empresarial a raíz de la pandemia (CEERP)</p> <p>Definición: Alteraciones o variaciones en aspectos puntuales de la compañía debido a la situación coyuntural de pandemia.</p>	<p>Subcategoría 1.1:</p> <p>Cambios en la estructura del equipo (ce)</p> <p>Definición: Transición o variación de roles que conforman a un equipo determinado de trabajo.</p>
	<p>Subcategoría 1.2:</p> <p>Cambios de las funciones del colaborador (cf)</p> <p>Definición: Transición o variación de las tareas que componen las características de un rol o puesto de trabajo.</p>
	<p>Subcategoría 1.3:</p> <p>Cambios en la dinámica de trabajo (cd)</p> <p>Definición: Variación o alteración de la forma de interacción con las demás personas de un equipo de trabajo para llegar a un objetivo determinado.</p>
	<p>Subcategoría 1.4:</p>

	<p>Cambios en las herramientas/programas de trabajo (chp)</p> <p>Definición: Transición o variación de los métodos o instrumentos empleados para trabajar en un ambiente laboral.</p> <p>Subcategoría 1.5:</p> <p>Cambios en el horario laboral (chl)</p> <p>Definición: Aumento o disminución de las horas trabajadas por día en un rol de puesto durante un tiempo determinado.</p> <p>Subcategoría 1.6:</p> <p>Cambios en la carga laboral del colaborador (ccl)</p> <p>Definición: Aumento o disminución de la demanda de tareas por día de un puesto de trabajo.</p>
<p>CATEGORÍA 2:</p> <p>Conflicto del balance vida personal y laboral (CBPT)</p> <p>Definición: Situación o aspectos negativos, percibidos por el teletrabajador que perjudican su estabilidad/armonía entre su ambiente laboral y</p>	<p>Subcategoría 2.1:</p> <p>Distracciones del ambiente (da)</p> <p>Definición: Estímulos del entorno que generan interrupciones para ejecutar las tareas de trabajo.</p> <p>Subcategoría 2.2:</p>

<p>ambiente familiar/personal.</p>	<p>Dinámica del hogar (dh)</p> <p>Definición: interacción constante o relacionamiento que tiene el teletrabajador con las personas que convive, compartiendo un mismo espacio para realizar distintas actividades.</p>
	<p>Subcategoría 2.3:</p> <p>Espacio de trabajo (et)</p> <p>Definición: Lugar físico donde se realiza el trabajo profesional.</p>
	<p>Subcategoría 2.4:</p> <p>Límites personales</p> <p>Definición: Línea que permite diferenciar el inicio y final del tiempo que le dedica al ámbito laboral y/o su vida personal.</p>
<p>CATEGORÍA 3: Necesidades (NED)</p> <p>Definición: Aspectos/ Acciones a reforzar por parte de un individuo o entidad para optimizar la experiencia del teletrabajador.</p>	<p>Subcategoría 3.1:</p> <p>Necesidades de mejoras empresariales (nme)</p> <p>Definición: Aspectos/ Acciones a reforzar por parte de la entidad empleadora percibidos por el teletrabajador.</p> <p>Subcategoría 3.2:</p> <p>Competencias profesional - Autocontrol</p>

	<p>Definición: Habilidad que un teletrabajador debe adquirir para regular sus emociones o comportamientos a favor de uno mismo para optimizar su bienestar.</p>
<p>CATEGORÍA 4:</p> <p>Estrés laboral (E)</p> <p>Definición: Conjunto de alteraciones físicas o psicológicas que se producen en una persona ante aspectos relacionados con el trabajo que afectan su bienestar.</p>	<p>Subcategoría 4.1:</p> <p>Manifestaciones psicológicas (ee)</p> <p>Definición: Conjunto de reacciones a nivel cognitivo y emocional que se presentan cuando una persona sufre un estado de tensión severa, producto de diversas situaciones conflictivas.</p>
	<p>Subcategoría 4.2:</p> <p>Manifestaciones físicas (ef)</p> <p>Definición: Conjunto de reacciones fisiológicas que se presentan cuando una persona sufre un estado de tensión severa, producto de diversas situaciones conflictivas.</p>
	<p>Subcategoría 4.2:</p> <p>Manifestaciones conductuales (ec)</p> <p>Definición: Conjunto de comportamientos que se</p>

	<p>presentan cuando una persona sufre un estado de tensión severa, producto de diversas situaciones conflictivas.</p>
<p>CATEGORÍA 5:</p> <p>Apoyo Social (AS)</p> <p>Definición: Conjunto de recursos brindados por el entorno de la persona tanto personal como laboral que son significativos y contribuyen a su bienestar.</p>	<p>Subcategoría 5.1:</p> <p>Recursos Brindados (rb)</p> <p>Definición: Conjunto de elementos que brinda la entidad empleadora para resolver alguna necesidad.</p> <p>Subcategoría 5.2:</p> <p>Rol de jefe (rj)</p> <p>Definición: Función de guía/líder que una persona desempeña frente a otra/s que tiene un equipo a su cargo.</p> <p>Subcategoría 5.3:</p> <p>Clima familiar (cf)</p> <p>Definición: Ambiente que se caracteriza por la forma de relacionamiento entre los miembros que conviven en el hogar.</p> <p>Subcategoría 5.4:</p> <p>Clima laboral (cl)</p> <p>Definición: Ambiente que se percibe a raíz de la interacción y actitudes entre los miembros de un equipo de trabajo y de la entidad empleadora.</p>

	<p>Subcategoría 5.5:</p> <p>Actividades extralaborales (ae)</p> <p>Definición: Conjunto de acciones que realiza el teletrabajador fuera de su horario laboral con el fin de entretenerse.</p>
<p>CATEGORÍA 6:</p> <p>Beneficios (BEN)</p> <p>Definición: Mejoras que experimenta una persona en ciertos aspectos a raíz de la del trabajo remoto</p>	<p>Subcategoría 6.1:</p> <p>Ahorro de tiempo (at)</p> <p>Definición: Acción de apartar y destinar una cantidad de tiempo a una actividad específica.</p>
	<p>Subcategoría 6.2:</p> <p>Ahorro económico (ae)</p> <p>Definición: Acción de apartar un porcentaje del ingreso mensual que obtiene una persona con el fin de guardarlo para un futuro.</p>

TESIS ALVA - VALDIVIA 15 FEB

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

2

infantilprl.saludlaboral.org

Fuente de Internet

<1%

3

vbook.pub

Fuente de Internet

<1%

4

www.spdtss.org.pe

Fuente de Internet

<1%

5

expeditiorepositorio.utadeo.edu.co

Fuente de Internet

<1%

6

portal.ugt.org

Fuente de Internet

<1%

7

Submitted to Corporación Universitaria
Minuto de Dios, UNIMINUTO

Trabajo del estudiante

<1%

8

blog.comunal.co

Fuente de Internet

<1%

9	Submitted to Universidad Militar Nueva Granada Trabajo del estudiante	<1 %
10	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
11	Ricard Navinés, Rocío Martín-Santos, Victòria Olivé, Manuel Valdés. "Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental", Medicina Clínica, 2016 Publicación	<1 %
12	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
13	www.enfoquederecho.com Fuente de Internet	<1 %
14	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
15	commons.wikimedia.org Fuente de Internet	<1 %
16	labeabogados.com Fuente de Internet	<1 %
17	www.dykinson.com Fuente de Internet	<1 %
18	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %

19	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
20	1library.co Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Uniagustiniana Trabajo del estudiante	<1 %
22	he.player.fm Fuente de Internet	<1 %
23	www.licoscardanielmengelle.com Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
25	halshs.archives-ouvertes.fr Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	<1 %
27	pdfcoffee.com Fuente de Internet	<1 %
28	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
29	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
30	es.slideshare.net	

Fuente de Internet

<1 %

31

negociosycomunicaciones.wordpress.com

Fuente de Internet

<1 %

32

pesquisa.bvsalud.org

Fuente de Internet

<1 %

33

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

34

rubio.pe

Fuente de Internet

<1 %

35

tesis.ipn.mx

Fuente de Internet

<1 %

36

www.emeraldinsight.com

Fuente de Internet

<1 %

37

www.mysciencework.com

Fuente de Internet

<1 %

38

www.perucontable.com

Fuente de Internet

<1 %

39

www.researchgate.net

Fuente de Internet

<1 %

40

archive.org

Fuente de Internet

<1 %

41

"Inter-American Yearbook on Human Rights /
Anuario Interamericano de Derechos

<1 %

Humanos, Volume 1 (1985)", Brill, 1987

Publicación

42

cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado