

Estrés laboral y resiliencia en una universidad pública de Chile: percepciones del teletrabajo en tiempos de pandemia¹

Work stress and resilience in a public university in Chile: perceptions of teleworking in times of pandemic

Estresse e resiliência no trabalho em uma universidade pública do Chile: percepções do teletrabalho em tempos de pandemia

Francisco Ganga-Contreras¹, Carlos Mauricio Salazar-Botello², Paulo Fossatti³, Yohana Muñoz-Jara⁴, Cristiane Pozzebom⁵

Autores

¹ Universidad de Tarapacá, Chile. E-mail: franciscoganga@academicos.uta.cl

² Universidad del Bío-bío, Chile. E-mail: mauricio@ubiobio.cl

³ Universidad La Salle, Brasil. E-mail: paulo.fossatti@unilasalle.edu.br

⁴ Universidad del Bío-bío, Chile. E-mail: ymunoz@ubiobio.cl

⁵ Universidad La Salle, Brasil. E-mail: cristiane.pozzebom@unilasalle.edu.br

Corresponding author: Francisco Ganga-Contreras. Universidad de Tarapacá, Chile. E-mail: franciscoganga@academicos.uta.cl

Copyright: © 2023 Revista Dimensión Empresarial / Vol. 21 No. 5, Edición Especial (2023) / e-ISSN: 2322-956X

Tipo de artículo: Artículo de investigación / **Recibido:** : 20/03/2023 **Aceptado:** 25/08/2023

JEL Classification: J20 J22 J53 L32

Cómo citar:

Ganga-Contreras, F., Salazar-Botello, C., Fossatti, P., Muñoz-Jara, Y. & Pozzebom, C. (2023). Estrés laboral y resiliencia en una universidad pública de Chile: percepciones del teletrabajo en tiempos de pandemia. *Revista Dimensión Empresarial*, 21(5), Edición Especial, 45-62. DOI: 10.15665/dem.v21i1.3461

Resumen

El objetivo es analizar la resiliencia y el estrés laboral de los funcionarios administrativos de una universidad pública chilena en tiempos de pandemia (Covid-19) y su relación con la percepción del teletrabajo. La metodología es cuantitativa con alcance descriptivo-correlacional, donde participaron 251 funcionarios (muestreo no probabilístico). Se evidencia un alto nivel de resiliencia de los funcionarios, bajo nivel de estrés laboral y una percepción del teletrabajo positiva. La resiliencia presenta una relación inversa con el estrés laboral y una relación directa con la percepción del teletrabajo. Se demuestra la relevancia de la resiliencia en el contexto laboral estudiado frente a condiciones adversas.

Palabras Clave: Administración de organizaciones, universidades, gobernanza universitaria, gestión de personas.

Abstract

The objective is to analyze the resilience and work stress of the administrative staff of this university in times of pandemic (Covid-19) and its relationship with the perception of telework. The methodology is quantitative with descriptive-correlational scope, where 251 employees participated (non-probabilistic sampling). It is evidenced a high level of resilience of the employees, low level of work stress and a positive perception of telework. Resilience presents an inverse relationship with work stress and a direct relationship with the perception of telework. The relevance of resilience in the work context studied in the face of adverse conditions is demonstrated.

Keywords: Administration of organizations, universities, university governance, people management.

1 Artículo de investigación científica desarrollado en la Universidad del Bío-Bío, Chillán, Chile. mauricio@ubiobio.cl

Abstrato

O objetivo é analisar a resiliência e o estresse laboral de funcionários administrativos de uma universidade pública chilena em tempos de pandemia (Covid-19) e sua relação com a percepção do teletrabalho. A metodologia é quantitativa de âmbito descritivo-correlacional, onde participaram 251 funcionários (amostragem não probabilística). Existe evidência de um elevado nível de resiliência dos funcionários, um baixo nível de stress laboral e uma percepção positiva do teletrabalho. A resiliência apresenta uma relação inversa com o estresse laboral e uma relação direta com a percepção do teletrabalho. Demonstra-se a relevância da resiliência no contexto laboral estudado frente às condições adversas.

Palavras-chave: Administração de organizações, universidades, governança universitária, gestão de pessoas.

1. Introducción

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en marzo de 2022 declaró el brote del nuevo coronavirus (SARS-CoV-2) como una pandemia mundial. Esta nueva enfermedad respiratoria, con carácter de brote epidémico, afecta a la salud física, social y psicológica de las personas en prácticamente todas las regiones del mundo (Ribot et al., 2020; Wang et al., 2020; Guiñez-Cabrera, Ganga-Contreras, Araya-Castillo y Quesada-Cabrera, 2022). El mundo se encontró sorpresivamente con una alteración de su rutina diaria en diferentes ámbitos de la vida; cambió de forma abrupta como de desarrolla el trabajo, además del aislamiento preventivo y obligatorio, provocó problemas de salud y bienestar en las personas (Benavides et al., 2021; Lima et al., 2020; Ribot et al., 2020), esto incluyó a colegios y universidades, transformando todos los sistemas educativos del mundo (Baladrón et al., 2020; Demuner, 2021) y afectando significativamente a la capacidad global e individual para hallar información fiable respecto a la pandemia (Abuín-Penas & Abuín-Penas, 2022; Arrufat, 2021).

Todos los protagonistas pusieron en juego su estrés y resiliencia, viéndose en la necesidad de implementar estrategias de afrontamiento para continuar el funcionamiento de las instituciones, por lo que surge la necesidad de investigar el estrés y la resiliencia, producto de la pandemia (Covid-19), dado el impacto que se ha apreciado en la salud personal y laboral de los trabajadores (Pérez et al., 2020; Román et al., 2020).

Una de las estrategias utilizadas para enfrentar la pandemia fue el teletrabajo, una forma de organización que responde a una innovación tecnológica organizativa en un entorno cambiante (Castro-Martínez et al., 2022; De las Heras, 2020). Con este se minimiza el riesgo de contagio y de contraer la enfermedad. No obstante, muchos no estaban preparados para esta modalidad e incluir nuevas tecnologías en sus labores (Hernández et al., 2021; Silva et al., 2020). La mayoría de los estudios en el ámbito de la educación se centran en el impacto de la pandemia (Covid-19) y el teletrabajo en los docentes (Brito-Cruz et al., 2021; Javier & Benito, 2022), se deja de lado estudios en administrativos de estas instituciones, lo cual abre un espacio para investigar el impacto que tiene en ellos desde la resiliencia.

cia, el estrés y su percepción al teletrabajo (Ford & Weck, 2020).

En este contexto, el objetivo de este estudio es analizar el estrés laboral y la resiliencia de los funcionarios administrativos de una universidad pública chilena en tiempos de pandemia (COVID-19) y su relación con la percepción de los efectos del teletrabajo. Para ello, se realizó una investigación descriptiva-correlacional y como instrumento de recogida de datos se aplicó la escala de resiliencia de Wagnild y Young (1993), la escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS (Á. Suárez, 2013) y una escala de percepciones hacia el teletrabajo elaborada en base al estudio de Guzmán (2021), durante diciembre 2021 y enero 2022.

El texto está organizado de la siguiente manera: tras esta introducción se presenta una revisión teórica sobre resiliencia, estrés y teletrabajo. Posteriormente, se presenta la metodología y el análisis de los datos, y por último las conclusiones y las referencias bibliográficas respectivas.

2. Marco teórico

El estrés se ha posicionado y cobrado relevancia en el vocablo habitual de las personas, el ritmo de la vida actual. El avance de las tecnologías y la globalización colaboran con su permanencia (Vidal, 2019) su historia evolutiva, sus aspectos fisiológicos y su repercusión sobre el individuo. Se enumeran las distintas fuentes que originan el estrés laboral y las repercusiones que sobre la salud física y mental del trabajador tienen (depresión, fatiga, síndrome de burnout, síndromes psicósomáticos, etc.). El estrés se entiende desde lo ambiental, que se centra en los eventos vitales estre-

sores; desde lo psicológico, que implica la experiencia subjetiva y respuesta emocional frente a los estresores; y biomédico, que estudia los sistemas fisiológicos involucrados en el afrontamiento de los asuntos vitales (Orte et al., 2020). Se puede entender como estímulo, como respuesta, como relación acontecimiento - reacción y como un elevado nivel crónico de agitación mental y tensión corporal, superior al que la capacidad de la persona puede aguantar (Chávez & Peralta, 2019) podría verse afectada negativamente por el estrés académico, el cual está constituido por agentes estresores, síntomas de estrés y estrategias de afrontamiento. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el estrés académico y la autoestima en dicha población. Se trata de una investigación descriptiva, correlacional, de corte transversal. La muestra fue de 126 estudiantes de enfermería de primero a quinto año de estudios de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú; el muestreo fue probabilístico estratificado; se aplicaron dos instrumentos: El Inventario de Estrés académico y la Escala de Autoestima de Rosenberg. Los resultados muestran que el estrés académico se incrementa y la autoestima disminuye conforme se avanza en los estudios; asimismo, la mayor parte de los estudiantes percibe altos niveles de agentes estresores, más de la mitad manifiesta síntomas de estrés de nivel moderado; mientras que la mayor parte emplea estrategias de afrontamiento de nivel intermedio. Se concluye, que el estrés académico se relaciona de forma inversa con la autoestima en estudiantes de enfermería, hecho que debe ser tomado en cuenta en la formación de enfermeros(as). Por lo anterior, es fundamental conocer los límites, la capacidad de adaptación y el nivel de

presión soportable por un individuo (Folkman et al., 1986). Una cantidad moderada de estrés resulta saludable, permite alcanzar metas y resolver problemas, se puede considerar como buen estrés: la alegría, el trabajo creativo, compartir con otras personas, al contrario de la tristeza, el fracaso y las enfermedades que son consideradas como mal estrés (Melgosa, 2006; Naranjo, 2009).

El estrés laboral es un patrón de reacciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales que se presentan ante el desajuste entre las exigencias profesionales del puesto de trabajo y los conocimientos y habilidades del trabajador (Rodríguez & Rivas, 2011; F. Suárez et al., 2021). En las organizaciones, afecta el desempeño corporativo debido a los costos asociados a un creciente ausentismo, rotación del personal, reducción en el desempeño y la productividad generada por la incapacidad para concentrarse, entre otras (Houtman et al., 2008). De acuerdo a esto, un lugar de trabajo es considerado saludable cuando la presión ejercida sobre el empleado es proporcional a sus capacidades, recursos, al grado de control que tenga sobre su actividad y al apoyo que reciba de sus colegas, existiendo además factores que promuevan la salud (Leka et al., 2004).

Por otro lado, la resiliencia se define como la capacidad que tiene el individuo para adaptarse de manera positiva a las adversidades, superándolas y en ocasiones, sintiéndose renovados y fortalecidos para acceder a una vida significativa y productiva (Carrobbles & Benevides-Pereira, 2009; D'Alessio, 2009). En el ámbito laboral posee un efecto positivo en los individuos, atenúa el estrés y disminuye las enferme-

dades psicológicas crónicas (Kalawski & Haz, 2003; Salanova, 2020).

Para Ortega (2014) la resiliencia es una capacidad y no un atributo de la personalidad, por lo que sería posible promoverse y fomentarse, sin embargo para Wagnild y Young (1993) la resiliencia es una característica positiva de la personalidad que puede regular los efectos negativos del estrés, permitiendo a las personas adaptarse a situaciones complejas, denotando valentía, coraje y resistencia emocional. La resiliencia es una reducción de la vulnerabilidad al riesgo de las experiencias ambientales, sobreponerse al estrés o la adversidad, o un relativo buen resultado a pesar de las experiencias de riesgo (Rutter, 2006). Una persona resiliente tiene la capacidad de controlar las emociones, ser empática, capacidad para enfrentar las adversidades, así como habilidades de socialización para afrontar los retos de la vida (Rabanal et al., 2020).

La capacidad para afrontar las adversidades es diferente en cada persona, y no todas las respuestas de estrés son patológicas, si no que algunas pueden ayudar para hacer frente a la situación de manera más efectiva (Pérez et al., 2020). Una persona que se enfrenta a situaciones adversas puede generar mecanismos de protección, estos son relevantes para la salud y para el afrontamiento de futuros acontecimientos estresantes (Badilla, 2000). Por ello, es importante analizar los elementos personales y del contexto que favorecen o dificultan la resiliencia.

Por su parte, actualmente, el término trabajo a distancia no cuenta con una definición propia y remite al término "teletrabajo", que

se define como trabajo a distancia, efectuado con ayuda de medios de telecomunicación y/o de una computadora (Ushakova, 2015). Este ha demostrado grandes beneficios para el mundo globalizado, al rediseñar los límites geográficos y organizativos de las organizaciones, planteando una sociedad laboral diferente, cimentada en la tecnología (Velásquez & Vera, 2018). Esta modalidad está sujeta a los principios de oportunidad y conveniencia, donde empleador y trabajador definen sus objetivos y la forma en cómo se evalúan los resultados del trabajo (Montero et al., 2020). Según Tavares (2017) tiene un impacto individual positivo, ya que permite una mejor conciliación entre vida laboral, familiar y personal. El teletrabajo tiene ventajas y desventajas, tanto para el trabajador, como para la organización y la sociedad: para el trabajador, aumenta la flexibilidad laboral y las oportunidades de trabajo; para la organización la reducción de costos, aumento de productividad y las posibilidades de contratación; para la sociedad, reduce la congestión vehicular, contrataciones de personas con discapacidad y potencia la colaboración entre áreas, sin límites geográficos (Martín, 2018; Montero et al., 2020).

Las personas que realizan teletrabajo se enfrentan a exigencias diarias en su entorno laboral, nuevos retos y metas que se deben alcanzar, lo que les genera cada vez más presión, esto puede significar riesgos para la salud mental, afectación del horario y ritmo biológico, ansiedad, depresión, fatiga, sensación de aislamiento, incertidumbre y problemas de concentración y para la salud física, sedentarismo, fatiga, cefaleas, trastornos del sueño, tensión y dolores musculares (Hernández et al., 2021; Patnaik & Maji, 2020).

Las hipótesis definidas de acuerdo a la revisión de la literatura son: A mayor estrés laboral, menor nivel de resiliencia (H1); A mayor nivel de estrés laboral menor es la percepción del teletrabajo (H2); y A mayor nivel de resiliencia, mayor percepción del teletrabajo (H3).

3. Metodología

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo-correlacional, el diseño de investigación es no experimental de corte transversal (Canales, 2006; Kerlinger & Lee, 2002), cuenta con la revisión y aprobación del Comité de Bioética y Bioseguridad de la Universidad del Bío-Bío.

Participaron funcionarios administrativos de una universidad pública chilena; que mantenían una relación laboral vigente al segundo semestre del 2021; hayan realizado teletrabajo en el contexto de la pandemia (Covid-19), independiente del tipo de contratación y planta laboral; sin excluir ninguna unidad, departamento o facultad. Se seleccionó esta universidad dado que uno de los investigadores pertenece a la misma, lo que permitió acceder de manera expedita a la información.

Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia dirigido a todos aquellos funcionarios que quisieran voluntariamente participar en el estudio y cumplieran con los criterios antes indicados. En total 337 personas ingresaron al cuestionario, pero no todos contestaron completamente, por lo que tras eliminar aquellos con respuestas en blanco se obtuvieron 251 cuestionarios válidos, a partir de los cuales se obtuvieron los resultados.

El instrumento se aplicó a través de la plataforma SurveyMonkey, entre diciembre de 2021 y enero de 2022. Estos se enviaron a través de los correos electrónicos institucionales, su aplicación fue de carácter autoadministrado previa aceptación del consentimiento informado respectivo, considerando los criterios éticos de anonimato, autonomía y no-maleficencia (Polti, 2013).

El cuestionario se conformó por cuatro secciones, la primera de ellas vinculada a las variables categóricas y tres escalas independientes que miden los constructos de resiliencia, estrés y percepción de los efectos del teletrabajo, se estructura de la siguiente manera:

- i) variables categóricas, a través de las cuales se clasificaron datos por medio de valores fijos asociados a una cualidad o categoría (Morales, 2008). Estas fueron: sexo, edad, estado civil, nivel educacional, número de integrantes de su grupo familiar, hijos/as, sede, unidad, departamento o facultad a la que pertenece, tipo de contrato, tipo de planta, antigüedad laboral.
- ii) Escala de resiliencia desarrollada por Wagnild y Young (1993) en su versión original según la traducción utilizada por Castilla et al., (2016). Esta escala se conforma de cinco dimensiones: Ecuanimidad, Sentirse bien solo, Confianza en sí mismo, Perseverancia, y Satisfacción Personal, evaluados con 25 ítems y una escala tipo Likert de 7 puntos (desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo). Las puntuaciones varían entre 25 y 175 puntos y la confiabilidad del instrumento original de acuerdo al coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0,91

lo que se considera excelente (Morales, 2008).

- iii) Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS (CEL), sustentado por Ivancevich; Matteson (1989) según adaptación de Suárez (2013). Este instrumento se conforma de siete dimensiones: Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, y Respaldo del grupo. En total son 25 ítems y se evalúa con una escala tipo Likert de siete puntos (desde nunca hasta siempre). Las puntuaciones varían entre 25 y 175 puntos y la confiabilidad del instrumento según el coeficiente Alfa de Cronbach es de 0,96 lo que se considera excelente (Morales, 2008).
- iv) Percepción de los efectos del teletrabajo elaborado en base al estudio de Guzmán (2021), se compone de 3 dimensiones: Desarrollo profesional, Desempeño laboral y Vida personal con 9 ítems. Se valora con una escala tipo Likert de 7 puntos (desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo). Las puntuaciones varían entre los 9 y 63 puntos.

El análisis de la información se realizó con las herramientas Jamovi versión 2.3.13 y Microsoft Excel, con esto se calcularon estadísticos descriptivos, comparación de medias y un análisis correlacional.

Resultados

Como puede observarse en la tabla 1, participaron 251 funcionarios administrativos pertenecientes a una universidad pública chilena, de los cuales un 65,7% eran mujeres y el porcentaje restante se identificó como hombre. Un 62,7% tiene 45 años o más, mientras el 37,3% restante entre 18 a

44 años; mayoritariamente poseen educación superior completa (65,9%) y pertenecen a la planta profesional (44,8%); y la antigüedad laboral se concentra en 4 - 9 años (28,2%), mayor a 26 años (22,2%), 10 - 14 años (19%).

Tabla 1. Perfil sociodemográfico de los encuestados

| Variable | n | % |
|--|----------|----------|
| <i>Sexo</i> | | |
| Hombre | 86 | 34,3% |
| Mujer | 165 | 65,7% |
| <i>Edad</i> | | |
| 18 a 44 años | 94 | 37,3% |
| 45 años o más | 158 | 62,7% |
| <i>Nivel Educacional</i> | | |
| Educación media incompleta | 0 | 0,0% |
| Educación media completa | 14 | 5,6% |
| Educación técnico profesional incompleto | 6 | 2,4% |
| Educación técnico profesional completo | 58 | 23,0% |
| Educación superior incompleta | 8 | 3,2% |
| Educación superior completa | 166 | 65,9% |
| <i>Tipo de Planta</i> | | |
| Directiva | 14 | 5,6% |
| Profesional | 113 | 44,8% |
| Técnica | 80 | 31,7% |
| Administrativa | 40 | 15,9% |
| Auxiliar | 5 | 2,0% |
| <i>Antigüedad Laboral</i> | | |
| Menor de 3 años | 7 | 2,8% |
| 4 – 9 años | 71 | 28,2% |
| 10 – 14 años | 48 | 19,0% |
| 15 – 19 años | 31 | 12,3% |
| 20 – 25 años | 39 | 15,5% |
| Mayor a 26 años | 56 | 22,2% |

Fuente: Elaboración propia

Se observa que existe un alto nivel de resiliencia en los funcionarios administrativos encuestados ($M = 5,98$ y $DE = 0,820$) siendo la dimensión mejor valorada la confianza en sí mismo ($M = 6,13$ y $DE = 0,927$). A su vez, se evidencia bajo nivel de estrés ($M = 2,51$ y $DE = 1,04$); encontrándose que es el clima organizacional la dimensión que presenta la media más alta ($M = 3,19$ y $DE =$

$1,20$), sin embargo, las medias de todas las dimensiones de esta escala (estrés) reflejan que los funcionarios raras veces u ocasionalmente experimentan los ítems consultados. Por su parte, existe una percepción positiva de los efectos del teletrabajo ($M = 4,46$ y $DE = 1,06$), siendo el efecto en el desarrollo profesional la dimensión mejor valorada ($M = 4,8$ y $DE = 1,67$) (Tabla 2).

Tabla 2. Estadísticos Descriptivos

| Escala | Media | Desviación estándar | Dimensión | N° ítems | Media | Desviación estándar | Mínimo | Máximo |
|---|-------|---------------------|---------------------------|----------|-------|---------------------|--------|--------|
| Resiliencia | 5,98 | 0,820 | Ecuanimidad | 4 | 5,28 | 0,989 | 1,75 | 7 |
| | | | Perseverancia | 7 | 6,12 | 0,872 | 1 | 7 |
| | | | Confianza en sí mismo | 7 | 6,13 | 0,927 | 1,29 | 7 |
| | | | Satisfacción Personal | 4 | 6,09 | 0,923 | 1 | 7 |
| | | | Sentirse Bien Solo | 3 | 6,09 | 0,984 | 1 | 7 |
| Estrés | 2,51 | 1,04 | Clima Organizacional | 4 | 3,19 | 1,20 | 1 | 7 |
| | | | Estructura Organizacional | 4 | 3,06 | 1,17 | 1 | 6,5 |
| | | | Territorio Organizacional | 3 | 2,19 | 1,12 | 1 | 6,67 |
| | | | Tecnología | 3 | 2,23 | 1,14 | 1 | 6,33 |
| | | | Influencia del Líder | 4 | 2,22 | 1,55 | 1 | 7 |
| | | | Falta de Cohesión | 4 | 2,37 | 1,27 | 1 | 7 |
| | | | Respaldo del Grupo | 3 | 2,04 | 1,32 | 1 | 7 |
| Percepción de los efectos del teletrabajo | 4,46 | 1,06 | Vida Personal | 3 | 4,21 | 1,3 | 1 | 7 |
| | | | Desempeño Laboral | 3 | 4,36 | 1,6 | 1 | 7 |
| | | | Desarrollo Profesional | 3 | 4,8 | 1,67 | 1 | 7 |

Fuente: Elaboración propia

En relación con la confiabilidad de las escalas, de manera global, el coeficiente Alfa de Cronbach para la escala resiliencia es excelente ($\alpha = 0,948$). Respecto las dimensiones que lo componen: perseverancia y confianza en sí mismo presentan confiabilidad buena, las dimensiones satisfacción personal y sentirse bien solo una confiabilidad aceptable y sólo la dimensión ecuanimidad presenta una confiabilidad cuestionable

($\alpha = 0,557$). A su vez, la escala estrés de manera global alcanza una confiabilidad excelente ($\alpha = 0,940$), mientras sus dimensiones clima organizacional, respaldo del grupo e influencia de líder presentan una confiabilidad buena. La dimensión falta de cohesión una confiabilidad aceptable. Muestran baja confiabilidad las dimensiones estructura organizacional, territorio organizacional y tecnología. Por su parte,

la escala percepción de los efectos del teletrabajo presenta de manera global una confiabilidad aceptable ($\alpha = 0,714$). Su dimensión desarrollo profesional pre-

senta un coeficiente de confiabilidad bueno, la dimensión desempeño laboral una confiabilidad buena y una baja confiabilidad la dimensión vida laboral (Tabla 3).

Tabla 3. Análisis de Confiabilidad

| Escala | Nº de Elementos | α de Cronbach | Dimensión | Nº ítems | α de Cronbach |
|---|-----------------|----------------------|---------------------------|----------|----------------------|
| Resiliencia | 25 | 0,948 | Ecuanimidad | 4 | 0,557 |
| | | | Perseverancia | 7 | 0,889 |
| | | | Confianza en sí mismo | 7 | 0,898 |
| | | | Satisfacción Personal | 4 | 0,765 |
| | | | Sentirse Bien Solo | 3 | 0,725 |
| Estrés | 25 | 0,940 | Clima Organizacional | 4 | 0,802 |
| | | | Estructura Organizacional | 4 | 0,672 |
| | | | Territorio Organizacional | 3 | 0,443 |
| | | | Tecnología | 3 | 0,668 |
| | | | Influencia del Líder | 4 | 0,892 |
| | | | Falta de Cohesión | 4 | 0,766 |
| | | | Respaldo del Grupo | 3 | 0,813 |
| Percepción de los efectos del teletrabajo | 9 | 0,714 | Vida Personal | 3 | 0,499 |
| | | | Desempeño Laboral | 3 | 0,703 |
| | | | Desarrollo Profesional | 3 | 0,846 |

Fuente: Elaboración propia 2022

La prueba de normalidad de Shapiro-Wilk aplicada a las escalas resiliencia, estrés y percepción de los efectos del teletrabajo y sus respectivas dimensiones, evidenciaron un nivel de significancia inferior a 0,05 ($p < 0,001$) lo que sugiere una violación del supuesto de normalidad. Por esto, para los siguientes análisis se realizaron pruebas no paramétricas.

Al comparar las medias según sexo y rango edad en las escalas resiliencia, estrés y percepción de los efectos del teletrabajo (y

sus respectivas dimensiones) no se apreciaron diferencias significativas, a excepción de la dimensión satisfacción personal de la escala resiliencia donde existen diferencias entre hombres y mujeres con un valor $p = 0,040$ (Tabla 4). A su vez se evidencian diferencias significativas según rango de edad en la escala resiliencia ($p = 0,023$), en sus dimensiones sentirse bien solo ($p = 0,041$) y ecuanimidad ($p = 0,024$) (Tabla 5). Estas diferencias son de un tamaño de efecto pequeño.

Tabla 4. Comparación de medias entre hombre y mujer (U de Mann-Whitney)

| | Sexo | N | Media | Desviación Estándar | U de Mann-Whitney | p | Tamaño del Efecto |
|-------------------------------------|--------|-----|-------|---------------------|-------------------|-------|-------------------|
| Satisfacción personal (Resiliencia) | Hombre | 86 | 23.80 | 3.93 | 5987 | 0.040 | 0.1562 |
| | Mujer | 165 | 24.63 | 3.54 | | | |

Fuente: Elaboración propia 2022

Tabla 5. Comparación de medias según rango de edad (U de Mann-Whitney)

| | Edad | N | Media | Desviación Estándar | U de Mann-Whitney | p | Tamaño del Efecto |
|----------------------------------|---------------|-----|--------|---------------------|-------------------|-------|-------------------|
| Resiliencia | 18 a 44 años | 94 | 147.16 | 20.12 | 6116 | 0.023 | 0.17123 |
| | 45 años o más | 157 | 150.90 | 20.67 | | | |
| Sentirse bien solo (Resiliencia) | 18 a 44 años | 94 | 17.91 | 2.98 | 6259 | 0.041 | 0.15185 |
| | 45 años o más | 157 | 18.46 | 2.93 | | | |
| Ecuanimidad (Resiliencia) | 18 a 44 años | 94 | 20.48 | 4.01 | 6130 | 0.024 | 0.16926 |
| | 45 años o más | 157 | 21.51 | 3.89 | | | |

Fuente: Elaboración propia 2022

A partir de análisis de correlaciones, se evidencia que existe una relación directa significativa ($p < 0,05$) entre la escala percepción de los efectos del teletrabajo y resiliencia. Mientras existe una relación inversa significativa ($p < 0,05$) entre la escala estrés y resiliencia. Por lo que se aceptan las hipótesis de trabajo establecidas.

Destaca la relación inversa significativa al nivel 0,01 entre la dimensión confianza en sí mismo de la escala resiliencia (CSM-R) con las dimensiones estructura organizacional (EO-E), tecnología (T-E) y falta de cohesión (FC-E) de la escala estrés, mientras la relación es significativa al nivel 0,001 con la dimensión territorio organizacional de la escala estrés.

Por su parte, existe una relación directa significativa ($p < 0,001$) entre la satisfacción

personal de la escala resiliencia (SP-R) y la dimensión vida personal de la escala percepción de los efectos del teletrabajo. La dimensión desempeño personal de la escala percepción de los efectos del trabajo (DL-T) tiene una relación inversa significativa con perseverancia (P-R) ($p < 0,01$) y con confianza en sí mismo (CSM-R) ($p < 0,001$), ambos de la escala resiliencia; mientras mantiene una relación directa significativa ($p < 0,01$) con todas las dimensiones de la escala estrés. Además, existe una relación directa significativa ($p < 0,001$) entre el desarrollo profesional (DP-T) y las dimensiones confianza en sí mismo (CSM-R) y ecuanimidad (E-R) de la escala estrés.

En términos generales, se puede observar que varias de las dimensiones de las escalas de resiliencia y estrés correlaciona de manera negativa y significativa al $p < 0.05$,

$p < 0.01$ y $p < 0.001$. Esto nos indica que en la medida que los niveles de resiliencia sean altos, el estrés se puede mantener controlado. Es así como frente a una resiliencia positiva se mantiene bajo control el estrés generado por: la sensación de sentirse presionado, de no tener control sobre su trabajo, no contar con el equipamiento adecuado para el teletrabajo, no tener conocimientos tecnológicos, no sentirse parte de un equipo de trabajo, la presión de los equipos y/o sentir que su equipo es desorganizado.

Las dimensiones de estas escalas que correlacionan con mayor significancia negativamente son: territorio organizacional (Estrés) y confianza en sí mismo (Resiliencia) al $p < 0.001$, implica que en la medida que las personas tienen una mayor confianza en sí mismo, pueden manejar de mejor manera el no poseer un control sobre sus actividades laborales y no disponer de espacios adecuados. En cuanto a la tecnología (Estrés) y satisfacción personal (Resiliencia) al $p < 0.001$, indica que si existe una adecuada satisfacción personal se puede hacer frente al escaso conocimiento y condiciones tecnológicas para enfrentar las exigencias del trabajo.

Con relación a las dimensiones de la escala de percepción de los efectos del teletrabajo (PT), se destaca que la dimensión desempeño laboral (DL-T) correlaciona de manera significativamente positiva con todas las dimensiones de Estrés al $p < 0.001$. Esto implica que en la medida que se posee menos soportes tecnológicos de cali-

dad para desarrollar el teletrabajo, cuesta dar cumplimiento a los objetivos y plazos exigidos y existen menos posibilidades de estar concentrado(a), aumenta el estrés. Se observa que en la medida que aumenta el estrés la dimensión de desempeño laboral (DL-T), de la escala de percepción de los efectos del teletrabajo, correlaciona de manera negativa significativamente con las dimensiones de resiliencia de: perseverancia (P-R) al $p < 0.01$, con sentirse bien solo (SBS-R) al $p < 0.001$ y con satisfacción personal (SP-R) al $p < 0.05$. Esto lleva a tener menos interés por las actividades realizadas, baja el nivel de confianza y no se encuentra significado a la vida.

Por otro lado, la dimensión de desarrollo profesional (DP-T) de la escala de percepción de los efectos del teletrabajo, correlaciona de manera positiva y significativamente con las dimensiones de resiliencia de: Perseverancia (P-R) al $p < 0.01$. Sentirse bien solo (SBS-R) al $p < 0.01$; confianza en sí mismo (CSM-R) al $p < 0.001$ y ecuanimidad (E-R) al $p < 0.001$, esto implica que en la medida que se logran desarrollar actividades complementarias a las laborales en pandemia, como mejorar la visibilidad con sus pares y explorar nuevos desafíos profesionales, aumenta el nivel de resiliencia. Es interesante observar como en la medida que las personas, le pueden dedicar más tiempo a cosas personales en pandemia, fortalecen sus lazos familiares y pueden diferenciar el tiempo laboral del familiar, son más resilientes y en la medida que sucede lo contrario aumenta su nivel de estrés.

Tabla 6. Matriz de Correlaciones (Spearman)

| | P-R | SBS-R | CSM-R | E-R | SP-R | CO-E | EO-E | TO-E | T-E | IL-E | FC-E | RG-E | VP-T | DL-T | DP-T | R | E | PT |
|-------|----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------|-------|----|
| P-R | — | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SBS-R | 0.495*** | — | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CSM-R | 0.752*** | 0.463*** | — | | | | | | | | | | | | | | | |
| E-R | 0.504*** | 0.361*** | 0.502*** | — | | | | | | | | | | | | | | |
| SP-R | 0.497*** | 0.354*** | 0.544*** | 0.352*** | — | | | | | | | | | | | | | |
| CO-E | -0.089 | 0.035 | -0.059 | -0.028 | -0.094 | — | | | | | | | | | | | | |
| EO-E | -0.152* | 0.001 | -0.170** | -0.067 | -0.100 | 0.739*** | — | | | | | | | | | | | |
| TO-E | -0.114 | -0.028 | -0.224*** | -0.007 | -0.105 | 0.439*** | 0.534*** | — | | | | | | | | | | |
| T-E | -0.146* | -0.053 | -0.175** | 0.001 | -0.216*** | 0.520*** | 0.548*** | 0.483*** | — | | | | | | | | | |
| IL-E | -0.130* | 0.007 | -0.121 | -0.064 | -0.143* | 0.579*** | 0.560*** | 0.524*** | 0.520*** | — | | | | | | | | |
| FC-E | -0.157* | -0.010 | -0.198** | -0.039 | -0.147* | 0.573*** | 0.649*** | 0.511*** | 0.569*** | 0.699*** | — | | | | | | | |
| RG-E | -0.119 | -0.029 | -0.153* | -0.036 | -0.199** | 0.542*** | 0.579*** | 0.464*** | 0.552*** | 0.733*** | 0.759*** | — | | | | | | |
| VP-T | 0.095 | 0.100 | 0.160* | 0.199** | 0.222*** | -0.052 | -0.064 | 0.016 | -0.135* | -0.132* | -0.138* | -0.152* | — | | | | | |
| DL-T | -0.179** | -0.067 | -0.209*** | 0.032 | -0.131* | 0.217*** | 0.298*** | 0.329*** | 0.311*** | 0.273*** | 0.265*** | 0.247*** | 0.074 | — | | | | |
| DP-T | 0.197** | 0.165** | 0.287*** | 0.214*** | 0.091 | -0.052 | -0.096 | -0.044 | -0.040 | -0.111 | -0.141* | -0.185** | 0.209*** | -0.113 | — | | | |
| R | 0.868*** | 0.626*** | 0.872*** | 0.720*** | 0.667*** | -0.049 | -0.131* | -0.115 | -0.153* | -0.113 | -0.145* | -0.122 | 0.196** | -0.154* | 0.262*** | — | | |
| E | -0.157* | 0.005 | -0.181** | -0.048 | -0.153* | 0.802*** | 0.836*** | 0.664*** | 0.716*** | 0.825*** | 0.857*** | 0.813*** | -0.124 | 0.337*** | -0.126* | -0.138* | — | |
| PT | 0.043 | 0.109 | 0.117 | 0.219*** | 0.049 | 0.063 | 0.064 | 0.146* | 0.078 | 0.003 | -0.009 | -0.063 | 0.586*** | 0.470*** | 0.658*** | 0.144* | 0.038 | — |

Nota. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

P-R= Perseverancia (Resiliencia); SBS-R= Sentirse bien solo (Resiliencia); CSM-R= Confianza en sí mismo (Resiliencia); E-R= Ecuanimidad (Resiliencia); SP-R= Satisfacción personal (Resiliencia); CO-E= Clima Organizacional (Estrés); EO-E= Estructura Organizacional (Estrés); TO-E= Territorio Organizacional (Estrés); T-E= Tecnología (Estrés); IL-E= Influencia del líder (Estrés); FC-E= Falta de cohesión (Estrés); RG-E= Respaldo del Grupo (Estrés); VP-T= Vida Personal (Percepción de los efectos del teletrabajo); DL-T= Desempeño Laboral (Percepción de los efectos del teletrabajo); DP-T= Desarrollo Profesional (Percepción de los efectos del teletrabajo); R= Resiliencia; E= Estrés; PT= Percepción de los efectos del teletrabajo.

Conclusiones

En este estudio se analizó la resiliencia, el estrés y la percepción de los efectos del teletrabajo en funcionarios administrativos de una universidad pública chilena. Esto permitió comprender la relación entre estas variables en condiciones de pandemia (COVID-19). A partir de los análisis se puede afirmar que pese a la condicionante pandémica se aprecia la presencia de niveles de resiliencia favorables, todas las dimensiones de esta escala se ubican sobre la media. No se observan altos niveles de estrés, todos los valores de las dimensiones de la escala se encuentran bajo la media y la percepción de los efectos de teletrabajo son más bien favorables, acercándose a estar en desacuerdo con las afirmaciones consultadas.

Independiente de estos resultados, resulta curioso no encontrar niveles de estrés más elevados, así como una percepción negativa de los efectos del teletrabajo, dado que la observación por parte de uno de los investigadores que forma parte de la institución y la evidencia reflejada en las publicaciones científicas tras la pandemia mostraron que estas variables en muchos casos eran desfavorables. En el caso de la resiliencia, no hay por qué pensar que las personas no tienen efectivamente esta capacidad, bien podría ser esto mismo lo que

permita tolerar de mejor manera los estresores producto de la pandemia, así como las adversidades del teletrabajo.

Se observó que no existen diferencias significativas al comparar las medias de las escalas según sexo, salvo en el caso de resiliencia, dimensión satisfacción personal, donde las mujeres tienden a tener más satisfacción personal que los hombres. Por rango de edad se encontraron diferencias significativas en la escala de resiliencia y en sus dimensiones: sentirse bien solo y ecuanimidad, en los tres casos las personas mayores de 45 años presentan medias más altas.

El avance del conocimiento en esta investigación radica en identificar la percepción de funcionarios de una universidad pública, de manera empírica, en relación con los niveles de estrés, resiliencia y percepción del teletrabajo en condiciones de pandemia por Covid-19.

Las futuras investigaciones podrían complementar los resultados a partir de la incorporación de datos cualitativos complementarios que rescaten los relatos, percepciones y experiencias de los encuestados, recuperando las narraciones de las experiencias vividas en pandemia, a fin de proporcionar técnicas de afrontamiento que ayuden a sobrellevar estas situaciones.

REFERENCIAS

- Abuín-Penas, J., & Abuín-Penas, R. (2022). Redes Sociales y el Interés por la Información Oficial en Tiempos de Pandemia: Análisis de la Comunicación de los Ministerios de Salud Europeos en Facebook durante la COVID-19. *Revista de Comunicación y Salud*, 12, 59–76. <https://doi.org/10.35669/rcys.2022.12.e303>
- Arrufat, S. (2021). Los medios de comunicación españoles en tiempos de pandemia: generación de noticias en redes sociales durante la COVID-19. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, 154, 107–122. <https://doi.org/10.15178/va.2021.154.e1309>
- Badilla, H. (2000). Para comprender el concepto de Resiliencia. *UNAP Educación y Desarrollo*, 1(1), 1–11.
- Baladrón, A., Correyero, B., & Manchado, B. (2020). La transformación digital de la docencia universitaria en comunicación durante la crisis de la COVID-19 en España: una aproximación desde la perspectiva del alumnado. *Revista Latina de Comunicación Social*, 78, 265–287. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2020-1477>
- Benavides, K. M., Aguilar, G. P., & Benavides, Y. M. (2021). El teletrabajo, valoraciones en relación con las ventajas y desventajas, percepción de estrés y calidad de vida. *Nuevo Humanismo*, 9(1), 7–26.
- Brito-Cruz, T., Lara-Gamboa, C., Morales-Diego, A., Sánchez-May, M., Perez-Jaimes, A., & Torres-Zapata, Á. (2021). Aproximación del teletrabajo en el ámbito universitario. *Invurnus*, 16(1), 1–8. <https://doi.org/10.46588/invurnus.v16i1.43>
- Canales, M. (Ed.). (2006). *Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios* (1a ed.). Lom Ediciones.
- Carrobbles, J. A., & Benevides-Pereira, A. M. T. (2009). El estrés y la psicología positiva. En E. G. Fernández-Abascal (Ed.), *Emociones positivas* (pp. 363–373). Pirámide.
- Castilla, H., Coronel, J., Bonilla, A., Mendoza, M., & Barboza, M. (2016). Validez y confiabilidad de la Escala de Resiliencia (Scale Resilience) en una muestra de estudiantes y adultos de la ciudad de Lima. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 5(1), 121–136.
- Castro-Martínez, A., Díaz-Morilla, P., & Torres-Martín, J. L. (2022). El Papel de la Comunicación Interna en la Gestión del Teletrabajo durante la Crisis de la COVID-19. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 55, 29–51. <https://doi.org/10.15198/seeci.2022.e768>

- Chávez, J., & Peralta, R. (2019). Estrés académico y autoestima en estudiantes de enfermería, Arequipa-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, XXV. <https://doi.org/10.31876/rcs.v25i1.29629>
- D'Alessio, L. (2009). Mecanismos Neurobiológicos de la Resiliencia. POLEMOS.
- De las Heras, A. (2020). Implantación del teletrabajo en las empresas ante una situación de emergencia. *CEFGestión*, 260, 111–120.
- Demuner, M. del R. (2021). Uso de redes sociales en microempresas ante efectos COVID-19. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 54, 97–118. <https://doi.org/10.15198/seeci.2021.54.e660>
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Gruen, R. J., & DeLongis, A. (1986). Appraisal, Coping, Health Status, and Psychological Symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(3), 571–579. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.50.3.571>
- Ford, E., & Weck, W. (2020). Internet y Pandemia En Las Americas. Konrad Adenauer Stiftung.
- Guiñez-Cabrera, N., Ganga-Contreras, F., Araya-Castillo, L. & Quesada-Cabrera, P. (2022). Factores de satisfacción e insatisfacción de los influencers deportivos en tiempos de pandemia. *Interciencia*, 47(11), 491-499.
- Guzmán, M. (2021). Flexibilidad Laboral y Género: capítulo Chile y España integrado (pp. 1–23). EJE&CON y REDMAN. <https://redmad.cl/wp-content/uploads/2021/06/Flexibilidad-Laboral-y-Genero-capitulo-Chile-y-Espana-integrado-.pdf>
- Hernández, F. C., Marchant, C. F., Pradenas, V. M., Hernández, C. R., Martínez, C. L., & Gómez, S. M. (2021). Percepciones que tienen trabajadores chilenos sobre el impacto del teletrabajo en el entorno de Covid-19. *Ciencia y Enfermería*, 27. <https://doi.org/10.29393/ce27-19ptfs60019>
- Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. En *Protección de la salud de los trabajadores* (Número 6). <https://apps.who.int/iris/handle/10665/43770>
- Ivancevich, J., & Matteson, M. (1989). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. Trillas.
- Javier, O., & Benito, M. (2022). Efecto de la carga de trabajo y estrés sobre la percepción del teletrabajo en docentes peruanos : rol mediador de la satisfacción laboral. *Rev Asoc Espec Med*, 31, 70–78.

- Kalawski, J., & Haz, A. (2003). Y... ¿Dónde está la resiliencia? Una reflexión conceptual. *Revista Interamericana de Psicología*, 37(2), 365–372.
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento* (4ta ed.). McGRAW-HILL.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales (Número 3). <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>
- Lima, C., Carvalho, P., Lima, I., Nunes, J., Saraiva, J., de Souza, R., da Silva, C., & Neto, M. (2020). The emotional impact of Coronavirus 2019-nCoV (new Coronavirus disease). *Psychiatry Research*, 287, 112915. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112915>
- Martín, P. (2018). Teletrabajo y Comercio Electrónico. En Aula Mentor. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. <https://sede.educacion.gob.es/publiventa/PdfServlet?pdf=VP18905.pdf&area=E>
- Melgosa, J. (2006). *iSin Estrés!* (1a ed.). Editorial Safeliz.
- Montero, B., Vasconcelos, K., & Arias, G. (2020). Teletrabajo: Fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por COVID-19. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 109–125. [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).109-125](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).109-125)
- Morales, P. (2008). *Estadística aplicada a las ciencias sociales*. Universidad Pontificia Comillas.
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171–190.
- Orte, C., Sánchez-Prieto, L., Caldevilla, D., & Barrientos-Báez, A. (2020). Evaluation of distress and risk perception associated with covid-19 in vulnerable groups. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(24), 9207. <https://doi.org/10.3390/ijerph17249207>
- Ortega, J. (2014). Estrés y evaluación psicológica: Un acercamiento teórico relacionado al concepto de resiliencia. *Anuario de Investigaciones*, XXI, 297–302.
- Patnaik, N., & Maji, S. (2020). Psychological issues and stress on people in the purview of COVID-19 pandemic lockdown. *Food and Scientific Reports*, 1, 36–40.

- Pérez, J., Dorado, A., Rodríguez-Brioso, M., & López, J. (2020). Resiliencia para la promoción de la salud en la crisis Covid-19 en España. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI(4), 52–63.
- Polti, I. (2013). Ética en la Investigación: análisis desde una perspectiva actual sobre casos paradigmáticos de investigación en Psicología. V Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XX Jornadas de Investigación Noveno Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR., 190–194.
- Rabanal, O., Huaman, C., Murga, N., & Chauca, P. (2020). Desarrollo de competencias personales y sociales para la inserción laboral de egresados universitarios. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2). <https://doi.org/10.31876/racs.v26i2.32438>
- Ribot, V., Chang, N., & González, A. (2020). Efectos de la COVID-19 en la salud mental de la población. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(Supl.), e3307. <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/3307>
- Rodríguez, R., & Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 72–88. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>
- Román, F., Forés, A., Calandri, I., Gautreaux, R., Antúnez, A., Ordehi, D., Calle, L., Poenitz, V., Correa Pérez, K. L., Torresi, S., Barcelo, E., Conejo, M., Ponnet, V., & Allegri, R. (2020). Resiliencia de docentes en distanciamiento social preventivo obligatorio durante la pandemia de COVID-19. *Journal of Neuroeducation*, 1(1), 76–87. <https://doi.org/10.1344/joned.v1i1.31727>
- Rutter, M. (2006). Implications of resilience concepts for scientific understanding. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1094(1), 1–12. <https://doi.org/10.1196/annals.1376.002>
- Salanova, M. (2020). How to survive COVID-19? Notes from organisational resilience. *International Journal of Social Psychology*, 35(3), 670–676. <https://doi.org/10.1080/02134748.2020.1795397>
- Silva, A., Estrela, F., Lima, N., & Abreu, C. (2020). Saúde mental de docentes universitários em tempos de pandemia. *Physis: Revista de saúde coletiva*, 30(2), e300216.
- Suárez, Á. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33–50. <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v2i1.101>

- Suárez, F., Rosales, L., & Lezama, Á. (2021). *La ingeniería de las emociones humanas*. AutanaBooks.
- Tavares, A. (2017). Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare*, 3(2), 30–36. <https://doi.org/10.5430/ijh.v3n2p30>
- Ushakova, T. (2015). El Derecho de la OIT para el trabajo a distancia: ¿una regulación superada o todavía aplicable? *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 3(4), 1–19. http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/viewFile/332/428
- Velásquez, C., & Vera, M. (2018). Teletrabajo: Una Revisión Teórica sobre sus Ventajas y Desventajas. *INVESTIGATIO*, 10, 41–53. <https://doi.org/10.31095/investigatio.2018.10.5>
- Vidal, V. (2019). Estudio del estrés laboral en las PYMES (pequeña y mediana empresa) en la provincia de Zaragoza. *Rev. Asoc Esp Espec Med Trab*, 28(4), 254–267.
- Wagnild, G., & Young, H. (1993). Development and Pshycometric Evaluation of a Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 165–178.
- Wang, C., Pan, R., Wan, X., Tan, Y., Xu, L., McIntyre, R. S., Choo, F. N., Tran, B., Ho, R., Sharma, V. K., & Ho, C. (2020). A longitudinal study on the mental health of general population during the COVID-19 epidemic in China. *Brain, Behavior, and Immunity*, 87, 40–48. <https://doi.org/10.1016/j.bbi.2020.04.028>