



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Trabajo Social

**El teletrabajo: Impacto en el bienestar de los
colaboradores de una empresa privada de tecnología
durante el 2025**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social

AUTOR

Martin Enrique Felix RONDON GARCIA

ASESOR

Mg. Lidia Elisa SIHUACOLLO MAMANI

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Rondon, M. (2025). *El teletrabajo: Impacto en el bienestar de los colaboradores de una empresa privada de tecnología durante el 2025*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Trabajo Social]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Rondon Garcia, Martin Enrique Felix
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	78333134
URL de ORCID	0009-0008-6927-9907
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Sihuacollo Mamani, Lidia Elisa
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10124216
URL de ORCID	0000-0001-9843-4904
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Carlos Eduardo Caceres Torres
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	25783162
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Joel Manuel Cáceres Paredes
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42752194
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Canchanya De Maguiña Rosario Zunilda
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	25605551

Datos de investigación	
Línea de investigación	Trabajo Social y alternativas para la intervención social
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	No aplica
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: San Isidro Latitud: -12.0930753 Longitud: -77.0343465
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2025
URL de disciplinas OCDE	Temas sociales: http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.04.05 Teoría organizacional: http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú - Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
VICEDECANATO ACADÉMICO DE PREGRADO

ACTA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

En Lima a los veintidós días del mes de noviembre del dos mil veinticinco, reunidos en el Salón de Grados de la Facultad de Ciencias Sociales, bajo la presidencia del Dr. Carlos Eduardo Cáceres Torres, y con la asistencia de los miembros del Jurado y del Vicedecano Académico de la Facultad, se inició la sustentación de la Tesis presentada por el Bachiller: Martín Enrique Félix Rondon García, para optar el TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL, con la tesis titulada:

"El teletrabajo: Impacto en el bienestar de los colaboradores de una empresa privada de tecnología durante el 2025"

A continuación, se formularon las preguntas y observaciones por parte de los miembros del Jurado. Luego de absueltas, el Jurado procedió a calificar la exposición de la Tesis obteniendo la nota:

17 (diecisiete)

El Jurado, de conformidad al Reglamento General de Grados y Títulos de la Facultad, acordó otorgar al Bachiller: Martín Enrique Félix Rondon García, el TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL y para dar constancia se extendió la presente Acta y firmaron:

Dr. Carlos Eduardo Cáceres Torres
Presidente

Mg. Joel Manuel Cáceres Paredes
Miembro

Lic. Rosario Zunilda Canchanya de Maguina
Miembro

Mg. Lidia Elisa Sihuacollo Mamani
Asesora



UNMSM

Firmado digitalmente por MELENDEZ
DE LA CRUZ Juan Felipe FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26.11.2025 14:41:09 -05:00

Dr. Juan Felipe Meléndez de La Cruz
Vicedecano Académico

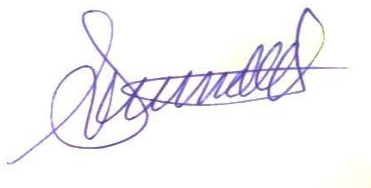
Anexo 1

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Lidia Elisa Sihuacollo Mamani. en mi condición de asesora acreditada con el DICTAMEN No 29-2025-D-EPTS-FCCSS/UNMSM de la tesis cuyo título es, ***“El teletrabajo: Impacto en el bienestar de los colaboradores de una empresa privada de tecnología durante el 2025”*** presentado por el bachiller Martin Enrique Felix Rondon Garcia para optar el título profesional de Licenciado en Trabajo Social, **CERTIFICO** que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **13 % de similitud**, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social

Lima, 21 de noviembre_de 2025



Firma de la asesora

DNI: 10124216

Nombres y apellidos del asesor: Lidia Elisa Sihuacollo Mamani

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

Dedicatoria

A mi madre, quien me apoyo e impulso en este camino de superación y por quien
me motivo cada día a seguir mejorando y creciendo en todo ámbito.

AGRADECIMIENTOS

Antes que nada, agradecer a Dios, por darme la inspiración y la fuerza para seguir cada día y también por poner a las personas que puso en mi camino.

Gracias infinitas a mi madre Graciela, por su amor y apoyo incondicional ya que ha sido el pilar de este logro, también expreso mi gratitud a mis hermanos, quienes supieron brindarme su tiempo para escucharme y apoyarme, sin ustedes esto no habría sido posible.

También expresar mi más profundo agradecimiento a mi asesora de tesis, la Mg. Lidia Elisa Sihuacollo Mamani su experiencia, comprensión y paciencia contribuyeron a mi saber en el complejo y gratificante camino de la investigación.

Por último y no menos importante, agradezco a mis amigos y particularmente a Xiomara, por creer en mi incluso en los momentos complicados.

RESUMEN

El objetivo de la investigación es describir la influencia del teletrabajo en el bienestar laboral de trabajadores jóvenes de una empresa privada de tecnología en Lima durante 2025, considerando la salud física y mental, las relaciones laborales y la satisfacción personal. El estudio de tipo básica adopta un enfoque cuantitativo descriptivo, con diseño no experimental y transversal, complementado con triangulación mediante análisis documental. La población estuvo conformada por teletrabajadores de 19 a 29 años y la muestra, calculada para población finita, fue de 36 trabajadores encuestados en línea, además de la revisión del diagnóstico de ambiente y cultura organizacional de la empresa. Los resultados evidencian un bienestar laboral ambivalente, es decir, se valoran positivamente el mayor tiempo en casa, el soporte técnico, el cumplimiento de expectativas y las buenas relaciones laborales; sin embargo, el 89 % reporta malestares físicos y el 81 % malestar psicológico, junto con escasa flexibilidad horaria y dificultades para desconectarse. Se concluye el teletrabajo se asocia a niveles moderados de bienestar, con claros riesgos para la salud física y mental, mientras las relaciones laborales operan como factor protector. Se recomienda implementar normas efectivas de desconexión digital, fortalecer las condiciones ergonómicas, desarrollar programas de promoción de salud mental y física, ampliar la flexibilidad horaria, consolidar actividades de integración y reconocimiento, generar dispositivos de mentoría para jóvenes y realizar evaluaciones periódicas del impacto del teletrabajo desde una perspectiva de Trabajo Social.

Palabras Claves: Teletrabajo, bienestar laboral, satisfacción personal, relaciones laborales.

ABSTRACT

The objective of this research is to describe the influence of telework on the work well-being of young employees in a private technology company in Lima during 2025, considering physical and mental health, labor relations, and personal satisfaction. This basic research adopts a descriptive quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional design, complemented by triangulation through document analysis. The population consisted of teleworkers aged 19 to 29, and the sample, calculated for a finite population, was made up of 36 workers surveyed online, in addition to the review of the company's organizational climate and culture diagnosis.

The results show an ambivalent level of work well-being; that is, greater time at home, technical support, fulfillment of expectations, and good labor relations are positively valued; however, 89% report physical discomfort and 81% report psychological distress, along with limited schedule flexibility and difficulties in disconnecting. It is concluded that telework is associated with moderate levels of well-being, with clear risks to physical and mental health, while labor relations operate as a protective factor. It is recommended to implement effective digital disconnection policies, strengthen ergonomic conditions, develop programs to promote mental and physical health, increase schedule flexibility, consolidate integration and recognition activities, create mentoring mechanisms for young workers, and conduct periodic evaluations of the impact of telework from a Social Work perspective.

Keywords: Telework, work well-being, job satisfaction, labor relations.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Situación Problemática.....	3
1.2. Preguntas de investigación	11
1.3. Justificación.....	11
1.4. Objetivo de investigación.....	13
II. MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes de la investigación.....	14
2.1.1. Antecedentes internacionales	14
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	18
2.2. Bases teóricas	22
2.2.1 Teletrabajo.....	22
2.2.2 Bienestar laboral.....	26
2.3. Marco conceptual	30
III. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.1. Hipótesis general	32
3.2. Hipótesis específicas.....	32
IV METODOLOGÍA	33
4.1. Tipo de investigación	33

4.2. Población de estudio.....	33
4.3. Muestra	34
4.4 Unidad de Análisis.	35
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	35
4.5.1. Análisis de documentos	36
4.5.2. Encuesta.....	36
V. RESULTADOS	38
5.1. Datos Generales.....	38
5.1. Descripción de la influencia del teletrabajo en el bienestar laboral	42
5.2. Descripción de la influencia del teletrabajo en la satisfacción personal y laboral.....	43
5.3. Descripción de la influencia del teletrabajo en la salud física y mental.....	46
5.4. Descripción de la influencia del teletrabajo en las relaciones laborales.....	50
VI. CONCLUSIONES	54
VII. RECOMENDACIONES	57
VIII. BIBLIOGRAFÍA	60
IX. ANEXOS.....	75
Anexo N° 1: Matriz de consistencia	75
Anexo N° 2: Matriz de operacionalización de variables	77

Anexo N° 3: Instrumento N°1 - CUESTIONARIO: ÍTEMS ORGANIZADOS POR DIMENSIÓN VARIABLE INDEPENDIENTE: Teletrabajo.....	78
Anexo N° 4: Instrumento N°2 - Encuesta sobre bienestar laboral y teletrabajo	80
Anexo N° 5: Instrumento N° 3 – Guía documentaria del Diagnóstico de ambiente y cultura organizacional.....	83

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
COVID-19	Coronavirus Disease 2019
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
MTPE	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud
PCM	Presidencia del Consejo de Ministros
MYPE	Micro y Pequeñas Empresas
RAE	Real Academia Española
SICA	Sistema de la Integración Centroamericana
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el teletrabajo se ha consolidado como una modalidad laboral ampliamente extendida, acelerada inicialmente por la crisis sanitaria de la COVID-19 y sostenida posteriormente como una estrategia organizacional que permite optimizar recursos, garantizar la continuidad de las actividades y ofrecer mayor autonomía espacial a los trabajadores, aunque esta forma de organización del trabajo se presenta como una alternativa flexible y funcional, especialmente para sectores vinculados a las tecnologías de la información, su implementación también ha revelado desafíos que inciden directamente en el bienestar integral de los colaboradores.

Si bien el teletrabajo ofrece beneficios como la reducción del tiempo de desplazamiento y la posibilidad de permanecer en el hogar, las investigaciones recientes evidencian que también puede intensificar experiencias de hiperconectividad, extender la jornada laboral y dificultar la delimitación entre la vida personal y la vida profesional, estos factores están asociados a malestares físicos (dolores musculoesqueléticos y fatiga visual) y a afectaciones psicológicas vinculadas al estrés, la sobrecarga y la sensación de estar siempre disponible, de este modo, la modalidad remota no constituye únicamente un cambio logístico, sino un fenómeno complejo que reconfigura las dinámicas laborales, los hábitos cotidianos y la salud mental y física de los trabajadores.

En este escenario, las relaciones laborales adquieren un rol determinante, por ejemplo, en cuanto a la comunicación constante, el respaldo mutuo entre compañeros y la atención organizacional hacia el bienestar del personal son elementos que pueden mitigar los riesgos psicosociales del teletrabajo y fortalecer la cohesión en entornos virtuales. Comprender cómo estos factores operan en la experiencia diaria de los teletrabajadores

resulta fundamental, especialmente en contextos juveniles y altamente tecnificados, donde la modalidad remota se articula con expectativas profesionales, demandas de productividad y estilos de vida digitales.

La relevancia de este estudio radica en aportar evidencia actualizada sobre los efectos del teletrabajo en el bienestar laboral, considerando tanto sus ventajas como sus limitaciones., este análisis resulta necesario para orientar la formulación de políticas laborales más equitativas y sostenibles, así como para fortalecer las prácticas de gestión organizacional que permitan reducir los riesgos asociados a la hiperconectividad, mejorar las condiciones ergonómicas y promover la salud integral de quienes trabajan a distancia.

En consecuencia, esta tesis se propone describir la influencia del teletrabajo en el bienestar laboral de los trabajadores jóvenes de una empresa privada durante el año 2025, identificando los factores que potencian su satisfacción y aquellos que limitan su salud física, mental y sus relaciones laborales, a partir de estos hallazgos, se busca contribuir al diseño de estrategias que favorezcan ambientes laborales saludables, promuevan la desconexión digital y garanticen un equilibrio adecuado entre la vida personal y profesional en contextos de trabajo remoto.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación Problemática

Si bien el teletrabajo no es un término nuevo en el imaginario de las personas, es llamativo que su uso se haya popularizado tanto en la última década, este se entiende como una modalidad de trabajo en la cual las personas ejercen sus labores fuera de las instalaciones del empleador mediante las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) (OIT, 2019), esta modalidad de trabajo cuenta con antecedentes que se remontan a los años setenta en Estados Unidos, como respuesta a la crisis del petróleo, en busca de que el trabajo llegue a los colaboradores, esta idea ahorra petróleo en viajes innecesarios de la casa al centro de labores y viceversa (Romano, 2023).

En la actualidad, como indica Enríquez (2021), consultor de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), es a raíz de la pandemia que el teletrabajo toma mayor relevancia a nivel global, el virus de la COVID-19 fue el principal responsable de acelerar esta modalidad de trabajo, ya que los diferentes Estados en todo el mundo, en pro de prevenir y mitigar los contagios del virus y la enfermedad que causaba, ejecutaron distintas medidas restrictivas a sus poblaciones, como el aislamiento social obligatorio, este consistía en primera medida, en que los ciudadanos, independientemente de la edad, sexo o género, permanecieran aislados en su lugar de residencia, debido a esto, la economía se paralizó. En este sentido, el trabajo remoto facilitó la continuidad de algunas actividades económicas, que a su vez mantuvieron las relaciones laborales, esto fue especialmente importante dado el fuerte impacto de la crisis en los mercados laborales de la región, manifestado en significativas pérdidas de empleos y reducción de horas trabajadas.

El trabajo desde el domicilio no es un fenómeno nuevo, sin embargo, con la irrupción de la pandemia por COVID-19, y las medidas de confinamiento implementadas para contener la emergencia sanitaria, esta modalidad de trabajo se incrementó significativamente en los países de América Latina y el Caribe, al igual que en el resto del mundo. (OIT, 2021)

La OIT (2020) nos señala que en América Latina el porcentaje de teletrabajadores formales con un nivel educativo alto y en labores administrativas o gerenciales que contaban con acceso a las tecnologías necesarias era inferior al 3%, en contraste al momento pico de la pandemia provocada por el Covid-19, en el cual un aproximado de 23 millones de trabajadores representaban entre 20 y 30% de los asalariados que en ese momento se encontraban laborando bajo la modalidad del teletrabajo, si bien esta medida resultó ser beneficiosa para que las empresas y organizaciones sigan cumpliendo sus funciones también se logró apreciar la desigualdad en el acceso al trabajo, ya que como indica Maurizio (2021) “los trabajadores informales, cuentapropistas, jóvenes de menores calificaciones y de bajos ingresos laborales, fueron quienes experimentaron las mayores pérdidas de empleo y de horas trabajadas, especialmente en la primera mitad de 2020” (p. 3).

Durante la pandemia el teletrabajo ha significado, principalmente, una medida de prevención para, por un lado, reducir la transmisibilidad del virus, de manera muy significativa disminuyendo el contacto social en las empresas y también en la movilidad en transporte público, por otro lado, mantener la actividad económica, donde esta se podía sostener virtualmente, como por ejemplo en la enseñanza, finanzas, administración pública o medios de comunicación, lo que permitía también mantener la continuidad de la relación laboral (Benavides y Silva, 2022).

En el ámbito nacional, el gobierno peruano tomó medidas correspondientes, decretando la cuarentena obligatoria según el Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM, lo que llevó a la población a adaptarse a una nueva forma de vida, utilizando principalmente herramientas tecnológicas como computadoras, portátiles, celulares, etc., para mantenerse conectados durante el aislamiento social, si bien todos los sectores fueron seriamente golpeados, el ámbito laboral fue uno de los más afectados, por lo que se implementaron diferentes medidas regulatorias, como el trabajo remoto a través de Decretos de Urgencia — en adelante D.U.— como el D.U. N.º 026-2020, posteriormente modificado por el D.U. N.º 055-2021 y prorrogado por el D.U. N.º 115-2021, este último establece que las entidades públicas y las empresas privadas, excluyendo al sector salud, pueden mantener laborando a sus empleados vacunados con el esquema completo contra la COVID-19 trabajando de manera remota o mixta, según las necesidades de la institución (Gobierno del Perú, 2021).

Aunque el acelerado incremento del teletrabajo en el Perú se debió a la pandemia, esto permitió que el sector económico reconociera el potencial de esta modalidad, a noviembre de 2022, de las 351 583 empresas registradas en la planilla electrónica, 12 766 contaban con al menos un teletrabajador y el sector de servicios fue el que más adoptó el teletrabajo, alcanzando el 80,7 % en 2022 (Diario Gestión, 2023) esto se debe a que este sector incluye una amplia variedad de actividades y tareas que pueden realizarse de manera efectiva mediante tecnología y colaboración en línea, como empleados de centros de llamadas, analistas de sistemas y programadores.

El titular del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) dio a conocer que, en el Perú, las empresas que contaban con al menos 1 teletrabajador en planilla era el 0,03% antes del inicio de las medidas tomadas para prevenir la pandemia, (MPTE, 2020) de

la misma forma en el mes de Julio del 2020, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) afirmó que “de acuerdo con la modalidad de trabajo adoptada por el impacto del COVID-19, en Lima Metropolitana el 38,8% de las empresas opera con trabajo presencial de sus trabajadores, 33,0% trabajo mixto (presencial y remoto) y el 28,2% solo trabajo remoto” (INEI, 2020, párr. 8)

Esta mismo instituto nacional presento al público en general el Informe Técnico Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana, que datan de los meses enero-febrero-marzo 2025, dicha información fue recaba de la Encuesta Permanente de Empleo Nacional (EPEN) en la misma se muestra que la población joven en edad de trabajar en Lima metropolitana disminuyó en 10,8% contando con 785,800 al finalizar el primer trimestre, comparándolo con años anteriores en los que llegó a contar con 881,000, también nos da a conocer que es esta población etaria que mayor complicación ha tenido a la hora de encontrar un empleo adecuado, mientras que otros grupos en edad de trabajar han mejorado su situación de empleabilidad.

Según la encuesta nacional permanente de empleo nacional, llevada a cabo por el INEI, se han perdido 157 000 puestos de trabajo a nivel nacional. Entre los más jóvenes (14 a 24 años) el desempleo se incrementó 1.8%, pasando de representar 9.1% de la PEA en 2022 a 10.9% en 2023. Esto revela que cada vez más jóvenes son descartados por el mercado; en total, se han perdido 34.000 puestos de trabajo que, hasta el año pasado, eran ocupados por jóvenes. (Varona, 2025)

El MTPE en su informe “El perfil del teletrabajador en Perú en el periodo 2019-2022” da a conocer que la población joven es la que menor acceso al teletrabajo tiene con un 6.1% en comparación con la población adulta mayor que cuenta con un 17,3% siendo una de las

principales razones la experiencia laboral y el acceso a las tecnologías informáticas, lo antes mencionado demuestra que, si bien la modalidad de teletrabajo, híbrido o remoto ha tenido una influencia significativa en el Perú, la oportunidad que tienen para laborar los jóvenes es menor en comparación con otros grupos etarios. (2022), pero si a esto le sumamos que eres mujer las cifras solo bajan ya que como lo demostró el INEI en “Indicadores del Mercado Laboral a nivel departamental y de principales ciudades 2022” el porcentaje de la población económicamente activa mujer es superada en 10% por los varones y esta cifra solo aumenta mientras más lejos de la costa o las de las grandes ciudades te encuentres.

Por otro lado, además de la poca oferta laboral adecuada, los principales retos a los que se enfrentan los jóvenes en la actualidad son el sentimiento de soledad en el teletrabajo y la hiperconectividad, desventajas identificadas a raíz de la masificación del teletrabajo en el país, en Perú cerca 800,000 jóvenes cuentan con edad para trabajar, los cuales podrían hacerlo a través de la modalidad del teletrabajo, sin embargo, es aquí donde se centra nuestra problemática, ya que si bien el teletrabajo tiene diversos puntos a favor para las distintas poblaciones en general, pocas veces se habla de las desventajas que contrae esta modalidad, en especial a los jóvenes, ya que, como indica el Instituto Nacional de la Juventud (2021) los jóvenes enfrentan distintas dificultades para adaptarse al teletrabajo, principalmente por la falta de conectividad y recursos tecnológicos adecuados, así como, por una creciente precariedad laboral persistente, incluso en labores digitales, acompañados de un aislamiento o falta de contacto social que puede provocar una menor vinculación o relación laboral con la empresa y compañeros, por otro lado, también se ha identificado como una desventaja causada por el teletrabajo, la distorsión del horario laboral, siendo que, los trabajadores se

ven obligados a trabajar más de lo establecido, lo que tiene como consecuencia el deterioro de su bienestar.

Ahora bien, existen políticas, tratados internacionales y declaraciones avaladas por entes internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de Naciones Unidas (ONU) en su declaración Universal de Derechos Humanos y más cercanos como la Convención Americana sobre Derechos Humanos o en Perú el D.S N° 007-2002-TR y su Reglamento aprobado por D.S. N° 008-2002-TR, que buscan reglamentar distintos factores del horario en el trabajo, el derecho a gozar del tiempo de descanso y recreación. En el ámbito nacional, se promulgó la ley del teletrabajo ley N° 31572, fue publicada el 11 de septiembre del 2022 y aprobado su reglamento en febrero del 2023, los cuales establecen el marco legal para la modalidad del teletrabajo centrándonos principalmente en sus artículos 6° 21° y 22°, que reglamentan el horario laboral de los teletrabajadores y su desconexión digital fuera de su horario laboral, sin embargo, en la práctica vemos que estas medidas no se cumplen o son parciales, al respecto, López, W. (2022) indica:

“Con la aparición de las TIC y las nuevas modalidades de trabajo a distancia como el trabajo remoto y el teletrabajo, ha surgido una "hiperconectividad" que lleva a los trabajadores a permanecer conectados más allá del horario laboral establecido mediante diversos medios tecnológicos de comunicación, como WhatsApp, correo electrónico, mensajes de texto, llamadas telefónicas y reuniones por plataformas como Zoom, Google Meet y Microsoft Teams” (p. 5-6).

En ese sentido, respecto al horario laboral y la poca fiscalización por parte de las empresas, en cuanto a si sus trabajadores laboran más allá de las horas reglamentadas, una investigación realizada por Adecco Group Institute en el mes de agosto en España del 2022 nos dan a conocer que antes y durante la pandemia la población que más sentía estrés laboral era la población joven, este estudio nos dice además que dentro de esta población el 61 % trabajó más de lo establecido y el 69 % revisó su correo electrónico después del horario laboral, además, el estudio ha revelado que cuanto más laboran fuera del horario establecido más difícil es desconectarse, refiriéndose a que se normaliza esta situación por parte del empleador y del trabajador, lo que termina incrementando su jornada laboral y repercutiendo en su salud y su contexto social.

En esa misma línea, esta vez en Lima, Perú, RPP Noticias, el 16 de septiembre del 2020, basándose en un informe elaborado por el Global Research Marketing (GRM), nos da a conocer que el 85% de limeños que laboran bajo modalidad virtual, lo hacen durante más horas de las que laboraban en su trabajo presencial, modalidad que se vio alterada por el confinamiento, adicional a ello, la gerente general de GRM indica que esto se puede deber a que esta modalidad permite que el trabajador no pueda delimitar su vida privada de su vida laboral.

De igual forma, se han documentado varios problemas de salud asociados al uso de las TIC y a esta modalidad para laborar. Maeneja R. y Abreu AM (2020) sugieren que la sobrecarga de las TIC puede afectar la salud mental y el bienestar, lo que puede causar ansiedad, depresión, tendencia a la multitarea, problemas de sueño, entre otros, la necesidad de procesar información rápidamente demanda respuestas rápidas, lo que a corto plazo influir

de manera importante en la salud mental, además, el teletrabajo afecta la vida familiar, dado que obliga al trabajador a una adaptación y disponibilidad que interfieren con las rutinas y hábitos familiares. Si bien las TIC facilitan un contacto constante con amigos, familiares, compañeros de trabajo y supervisores, también facilitan que el trabajo invada el tiempo personal

De este modo, se evidencia que el hecho de estar hiperconectado contribuye a un descuido de tu vida personal y tu dinámica social, ya que ocupas la mayor parte de tu día a estar pendiente de las Tics, esto al volverse rutina hace que se pierda la habilidad de socializar y empatizar con el resto, a su vez hace que los trabajadores sean menos accesibles incluso entre compañeros, este estudio realizado por investigadores estadounidenses en el año 2023 compara la realidad que se vive con la del año 2018 en la cual llegan a la conclusión que, si bien los beneficios del teletrabajo son muchos, si no se encuentra un equilibrio y se gestiona el tiempo de trabajo virtual o remoto puede llegar a tener problemas psicosociales. (Valle-Perís, 2022)

En este sentido, es importante seguir contribuyendo desde el campo de la investigación, sobre estudios referidos al impacto de la modalidad del teletrabajo en las empresas y trabajadores, así como, sobre cómo afecta esta hiperconectividad identificada, en el bienestar de los trabajadores debido a estar pendiente de las TICS por largas horas del día, puesto que, estos podrían llegar a causar riesgos en la salud física y mental de los mismos, este es , sin duda, un mal latente que es poco visible en estos tiempos de virtualidad, en el que poco se estudia de los riesgos y más se habla de los beneficios que contrae el trabajo desde casa, pues, como indica la OMS (2022) sin una adecuada planificación, organización

y apoyo en salud y seguridad, el teletrabajo puede representar un riesgo e impactar significativamente en la salud física y mental, así como en el bienestar general de los colaboradores.

1.2. Preguntas de investigación

En esta investigación se formulan las siguientes preguntas: General y específicas con la finalidad de responderlas a lo largo del desarrollo de este estudio.

Pregunta principal

¿Cómo se describe la influencia del teletrabajo en el bienestar laboral de los teletrabajadores de una empresa privada durante el año 2025?

Preguntas específicas

-¿Cómo se caracteriza la influencia del teletrabajo en la salud física y mental de los trabajadores durante el año 2025?

-¿Cómo se caracteriza la influencia del teletrabajo en las relaciones laborales de los trabajadores durante el año 2025?

¿Cómo se caracteriza la influencia del teletrabajo en la satisfacción personal de los trabajadores durante el año 2025?

1.3. Justificación

Esta investigación, es fundamental debido a que el teletrabajo o trabajo virtual se han vuelto fenómenos omnipresentes en el contexto laboral moderno, especialmente intensificados por la pandemia de COVID-19, esta investigación aborda una temática crucial para la sociedad, ya que el teletrabajo y la hiperconectividad son tendencias en crecimiento que impactan a un amplio espectro de trabajadores y empresas, comprender sus efectos es esencial para formular políticas laborales y sociales que salvaguarden los derechos de los trabajadores, promuevan su salud mental y física, y aseguren un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal, en este sentido, esta investigación se alinea directamente con el ODS 3 (Salud y Bienestar), al analizar cómo el teletrabajo influye en la salud mental y física de los trabajadores, y con el ODS 8 (Trabajo Decente y Crecimiento Económico), al buscar estrategias para fomentar un trabajo decente en la era digital, además, es relevante considerar el ODS 5 (Igualdad de género), ya que el teletrabajo puede afectar de manera desproporcionada a las mujeres.

La relevancia de esta tesis para el Trabajo Social reside en su enfoque en el bienestar y las relaciones sociales de los trabajadores ya que uno de los objetivos principales del Trabajo Social es mejorar la calidad de vida y promover el bienestar social, esta investigación proporciona información valiosa sobre cómo el teletrabajo y la hiperconectividad influyen en la salud mental, el equilibrio entre la vida laboral y personal, y las interacciones sociales de los empleados, con estos hallazgos, los profesionales del Trabajo Social podrán diseñar e implementar intervenciones y políticas que mitiguen los efectos negativos del teletrabajo, fomenten un entorno laboral más saludable y promuevan el bienestar integral de sus colaboradores internos.

Si bien estos cambios han alterado de manera significativa la forma en que trabajamos y nos relacionamos tanto social como profesionalmente, el interés por esta investigación radica en estudiar cómo estas transformaciones impactan en la dinámica social de los empleados en una empresa privada en Lima, analizando tanto los beneficios como los desafíos que impactan el bienestar de los trabajadores, incluyendo el estrés, la hiperconectividad, la falta de interacción social y la dificultad para conciliar la vida, esta comprensión es esencial para desarrollar estrategias que mejoren el bienestar y la productividad de los trabajadores en el contexto actual, contribuyendo así a la construcción de una sociedad más equilibrada y saludable, adaptada a las realidades del siglo XXI, y alineada con los principios de los ODS mencionados."

1.4. Objetivo de investigación.

Objetivo principal

Describir la influencia del teletrabajo en el bienestar laboral de los trabajadores de una empresa privada durante el año 2025.

Objetivos específicos

- Describir como se configura la influencia del teletrabajo en la salud física y mental de los trabajadores durante el año 2025
- Describir la caracterización de la influencia del teletrabajo en las relaciones laborales de los trabajadores durante el año 2025.
- Describir como se caracteriza la influencia del teletrabajo en la satisfacción personal de los trabajadores durante el año 2025.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

La investigación se basa en comprender el bienestar laboral vinculado a los beneficios del trabajo, el crecimiento personal y profesional, los roles, funciones o actividades y el ambiente laboral que impacta en el colaborador.

2.1.1. *Antecedentes internacionales*

Situándonos en el plano internacional sobre esta temática de investigación tenemos que en Colombia, un país con una realidad nacional muy parecida a la del Perú, Bayter, y Pérez, en el 2021 con su investigación “Bienestar laboral en el teletrabajo”, el cual tiene como objetivo analizar las repercusiones que genera el teletrabajo en los trabajadores, su investigación tuvo un corte descriptivo con un enfoque mixto tanto cuantitativo como cualitativo, las herramientas que se usaron fueron la encuesta semiestructurada y la entrevista que buscó indagar acerca de las repercusiones que ha generado el teletrabajo en los empleados y qué acciones han tomado sus empleadores para remediarlas, su muestra fueron 93 teletrabajadores con rangos de edad de 20 a 45 años, entre los resultados más resaltantes y que aportan a nuestra investigación encontramos que los trabajadores al estar laborando en el mismo espacio en el que conviven suelen trabajar más horas de las estipuladas pues buscan adelantar trabajos, situación que solo aumenta el estrés, que genera malestar en su salud física y mental menguando el bienestar laboral de estos.

En esta misma línea, pero ahora en Chile, Díaz, C. (2021), en su tesis para optar al grado de Magíster en gestión de personas y dinámica organizacional llamada "Teletrabajo:

Ventajas y desventajas de su implementación en los millennials de Chile" nos da a conocer cómo el teletrabajo está transformando los lugares de trabajo, especialmente para la gente joven y los millennials ya que aunque el teletrabajo o trabajo remoto permite trabajar desde casa, ofrece flexibilidad y varias ventajas, también trae consigo desafíos, los cuales no todos los centros laborales están conscientes de ello, como lo son el aislamiento de los colegas, la gestión adecuada del tiempo y el mantenimiento de un buen equilibrio entre el trabajo y la vida personal, este estudio tuvo como objetivo explorar y analizar la modalidad de teletrabajo en profesionales millennials, específicamente cómo afecta su productividad y bienestar laboral, un tema muy importante y que se relaciona con la investigación que estamos presentado.

La metodología de esta investigación fue cualitativa de corte descriptivo, en la cual se hizo uso de la entrevista semiestructurada, esta se aplicó a 12 teletrabajadores que formaron parte de la muestra no probabilística, de los cuales 11 se encontraban con un rango etario entre 24 y 35 años, y solo uno de los mencionados era mayor, con la finalidad de contrastar la información, entre los resultados se encontró que, si bien el teletrabajo tiene beneficios como el ahorro de tiempo y dinero en movilidad, también presenta desventajas, la gestión del tiempo es un problema recurrente, ya que, sin la estructura de una oficina, algunos teletrabajadores tienen dificultades para mantener una rutina eficaz y distinguir claramente entre el tiempo de trabajo y el personal, esto puede llevar a una sobrecarga laboral, ya que la frontera entre el trabajo y la vida personal se vuelve borrosa, resultando en jornadas más largas y un aumento del estrés.

Mientras tanto situándonos en la realidad de Argentina, esta vez en el contexto de la pandemia del Covid-19 Moirano, R. et al. (2021) en su artículo "Impacto del teletrabajo y el

aislamiento social en el estrés laboral: un diagnóstico preliminar para la Argentina” en la que dan a conocer el cambio que tuvieron que pasar los trabajadores a raíz de la pandemia y cuáles fueron sus retos ya que al igual que el Perú y muchos países del mundo tomaron como medida de prevención el confinamiento social o el limitado acceso al esparcimiento, el objetivo de esta investigación fue comprender a fondo el nivel de estrés laboral que enfrentan los teletrabajadores argentinos durante la pandemia de COVID-19.

buscando identificar los factores que influyen en este estrés, como la adaptación al teletrabajo se propusieron evaluar cómo estas nuevas formas de trabajar impactan tanto en la salud física como en la mental de los trabajadores, se valió de un enfoque mixto pues combinó la recolección de datos cuantitativos mediante encuestas en línea dirigidas a una muestra representativa de teletrabajadores argentinos y se realizó análisis cualitativos para explorar en profundidad las percepciones y experiencias individuales de los participantes, los hallazgos principales indican que los trabajadores argentinos se perciben aptos al teletrabajo, pero experimentan un notable desgaste tanto físico como mental, junto con un alto nivel de agotamiento mental, además se observa una significativa incertidumbre, especialmente entre aquellos que han experimentado reducciones en sus ingresos.

En este mismo contexto, pero situados en Ecuador, Polo (2022) en su investigación titulada "El estrés laboral en la modalidad de teletrabajo en los colaboradores del área técnica administrativa de la empresa minera AIC, durante el estado de excepción marzo-septiembre 2020", investigó cómo el contexto de la Covid-19 aumentó el estrés en los teletrabajadores debido a las políticas emergentes implementadas en Ecuador durante el 2020, su objetivo fue identificar cómo los factores extra organizacionales (fuera de la empresa) e intra organizacionales (dentro de la empresa) impactaron negativamente en el bienestar físico y

psicológico de los trabajadores a la vez que busco diseñar un plan de acción para mejorar dicho bienestar.

Para ello, hizo uso de un enfoque mixto, tanto cualitativo como cuantitativo, las herramientas y técnicas de recolección de datos fueron el cuestionario y la entrevista semiestructurada, aplicadas a 18 teletrabajadores a través de la plataforma Zoom, entre los resultados más relevantes se encontró que el poco tiempo de descanso en los periodos de desconexión fue uno de los mayores factores estresantes, se demostró que la sobrecarga de trabajo era prevalente entre los colaboradores, lo que generaba altos niveles de estrés intelectual y laboral.

En esta misma línea y buscando generar un cambio Moncada, L. (2022) en su Trabajo de grado presentado para optar al título de especialista en gerencia de la salud y seguridad en el trabajo titulado “Propuesta tecnológica de seguimiento y control para trabajadores en casa en el desarrollo de actividades de promoción y prevención en seguridad y salud en el trabajo para una empresa del sector hidrocarburos” fue un estudio de tipo mixto cuasi experimental aplicada a 12 trabajadores en modalidad de teletrabajo, su investigación tiene como fin el generar condiciones de trabajo saludables y seguras en los trabajadores en casa para ello se hizo uso de la encuesta y del marco legal de la empresa para conocer sus indicadores, como ausentismos, capacitaciones y permisos, los resultados más importantes que dio a conocer esta investigación fue que la mayor parte de trabajadores que laboran bajo la condición de teletrabajo lo realizan por más de 8 horas diarias de igual forma el 63% de ellos se mantiene sentado sin cambiar de posición durante ese horario y el 75% presenta dolores musculares, el investigador recomienda que las empresas le den un mayor seguimiento a sus trabajadores que laboran bajo esta modalidad con la finalidad de mejorar su calidad de vida.

Dando un reconocimiento a todas las investigaciones abordadas en este marco internacional se han podido analizar ciertas conjeturas que se asemejan independientemente del país en que se presente la modalidad del teletrabajo, se puede apreciar que si bien esta modalidad tiene muchos beneficios, mayoritariamente económicos, pues facilita el acceso al trabajo desde el hogar, situación que en la realidad de los trabajadores les debería poder permitir pasar más tiempo con su familia o círculo social cercano, además de poder invertir el tiempo en actividades recreativas, en la realidad las investigaciones han demostrado que por lo general las personas que realizan teletrabajo tienen un mayor porcentaje a sufrir de enfermedades musculoesqueléticas, estresarse y sentirse solos durante la jornada laboral.

Los investigadores explican que esto se debe a la poca separación que los teletrabajadores tienen sobre el trabajo y el hogar, pues como se ha visto en las investigaciones presentadas, el teletrabajo hace que no puedas separar las horas de trabajo de las horas fuera de trabajo, situación que se fortalece por la poca supervisión o fiscalización en esta modalidad de trabajo.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Castro, A. (2021) en su tesis titulada "Impacto del teletrabajo en los trabajadores de entidades e instituciones de cooperación técnica internacional constituidas en el extranjero (ENIEX) que operan en Perú al 2020", expuesta para obtener al título profesional de licenciada en administración, centra su investigación en reunir información basada en testimonios de los teletrabajadores para conocer las falencias y beneficios de laborar en modalidad de teletrabajo dado el contexto del país, que estaba pasando por la pandemia de Covid-19, esta modalidad era algo nuevo para muchos trabajadores.

El objetivo de esta investigación fue analizar el impacto del teletrabajo en los trabajadores, para ello, utilizó una metodología cuantitativa, empleando una encuesta para evaluar el efecto del teletrabajo en el rendimiento y satisfacción de 427 colaboradores, los hallazgos más significativos, se constató que el cansancio por estar muchas horas en línea, la dificultad para distinguir la vida laboral de la personal, los problemas con la conectividad y la carencia de interacción o sensación de soledad son los que más les preocupan a los teletrabajadores.

Siguiendo esta misma línea Martínez, P. y Vargas, A. (2021) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración de empresas titulada “Estrés y motivación laboral del teletrabajo de una organización pública del sector energía y minas, Lima 2021” nos da a conocer los desafíos del teletrabajo implementado durante la pandemia del Covid-19 en trabajadores administrativos bajo la modalidad del teletrabajo de una organización pública del sector energético minero en Lima, con el objetivo de determinar la relación del estrés y la motivación laboral en el teletrabajo basados en una metodología con enfoque cuantitativo de corte no experimental y de tipo transversal y correlacional, para la ejecución de esta se hizo uso de la encuesta, la misma que se aplicó a 100 trabajadores de una población total de 134 que se encontraban laborando bajo la modalidad del teletrabajo, los resultados más resaltantes de la investigación dieron a conocer que existe una relación significativa entre el estrés laboral y la motivación laboral en el contexto del teletrabajo, además que se encontró un alto nivel de estrés en los teletrabajadores; por factores como las demandas de orientación psicológicas, el control del tiempo de trabajo y el apoyo social, es decir demandando un mayor apoyo por parte de la institución en cuanto a la mejora de su bienestar.

Mientras tanto Rivera, R. et al. (2021), en su artículo titulado “El trabajo remoto y teletrabajo en tiempos de postpandemia COVID-19 en la Ciudad de Lima”, el objetivo del artículo fue evaluar el impacto del trabajo remoto y teletrabajo en la ciudad de Lima, la investigación tuvo un enfoque cualitativo de tipo hermenéutico, basado en el diseño fenomenológico, se utilizó la entrevista aplicada a seis teletrabajadores de Lima Este que laboran en distintos sectores, el estudio se da en el momento en que la pandemia del covid-19 aparece haciendo que los trabajadores se tuvieran que adaptar a la nueva realidad, en el ámbito laboral, esto significó el paso del trabajo en oficina al teletrabajo o trabajo remoto, los resultados más importantes muestran que para los trabajadores que se encuentran en modalidad de teletrabajo ha habido varios beneficios en el ámbito económico y familiar, ya que no tener que trasladarse al lugar de trabajo representaba un ahorro que podían destinar al disfrute de su familia, sin embargo, ha tenido un efecto negativo para las personas que cambiaron drásticamente del trabajo presencial al virtual, ya que en estos se evidencia más la sobrecarga de labores, el tiempo no regulado para desempeñarse en sus funciones y la ansiedad producida por la imposibilidad de separar el ambiente de trabajo del hogar.

Concordando con Rivera, Noguera, M. (2023). en su tesis de licenciatura “El teletrabajo y su impacto sobre el bienestar de los colaboradores en empresas del sector agroexportador en Lima Metropolitana”, busca evidenciar que, si bien la modalidad del teletrabajo brinda beneficios a los trabajadores, también tiene sus desventajas, no propiamente hacia las TIC sino mayormente a las asociadas a ellas, lo que se refiere al uso por parte de los trabajadores que dependen de estas, el objetivo de esta investigación fue mostrar el impacto del trabajo remoto en la salud física y mental de los trabajadores de empresas de régimen privado del sector agroexportador en Lima Metropolitana, para ello, se

hizo uso de un enfoque mixto, tanto cuantitativo como cualitativo, ya que se usaron tanto la encuesta como la entrevista, con un tipo de investigación exploratorio, la cual se aplicó a 288 trabajadores que laboran bajo la modalidad de teletrabajo, entre los hallazgos más importantes de la investigación, se encontró que el balance entre vida personal, responsabilidades laborales y la difícil desconexión mental sumada a las extensas jornadas de trabajo afectan el bienestar psicológico y físico de los trabajadores aumentando sus niveles de estrés que a su vez influyen de manera adversa sobre el funcionamiento de sus labores cotidianas y laborales.

Enfocándose en la hiperconectividad en el teletrabajo y como afecta al bienestar de los colaboradores, Becerra, L. (2025) en su investigación para optar el grado de abogada titulada “*la desconexión digital del trabajador y su incidencia en la vulneración de derechos humanos durante la pandemia del covid-19*” tiene como objetivo determinar de qué manera la desconexión digital afecta los derechos laborales de los colaboradores durante el contexto de Covid-19 esto debido al nuevo contexto por el cual venia pasando la población mundial, pero más relevante a nivel nacional, pues si bien ya existía esta modalidad de trabajo era muy poco usual que la población en edad de laborar realice estas actividades desde su hogar, a raíz de este acontecimiento la mayoría de empresas e instituciones estatales lo llegaron a concretar, estos con la finalidad de que las empresas no cierren y la economía no decaiga, si bien la medida beneficio a una gran parte de la población a mantener sus trabajos las medidas regulatorias para este no eran las más claras y muchas empresas aprovecharon estos vacíos legales, la metodología que se usó en esta investigación conto con un enfoque cuantitativo de tipo descriptiva y explicativa , transversal, su población fue 226 personas que trabajaron de manera remota durante la pandemia en Lima y se usó de instrumento un cuestionario

estructurado con una escala de Likert, esta tuvo como resultados que la mayor parte de la población laboraba más de las horas reglamentadas por ley, también se recogió que la mayoría de trabajadores se sentía estresado en conclusión se demostró que desconexión crucial y beneficiosa para la vida de los colaboradores que realizan sus actividades laborales de manera remota o virtual.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Teletrabajo

Según la normativa peruana, la Ley N.º 31572 (2022) define esta modalidad como una forma de prestación subordinada de servicios, remunerada, en la que el trabajador no necesita encontrarse físicamente en el centro de labores, siempre que cuente con los recursos tecnológicos necesarios para ejecutar sus funciones, generalmente vinculadas a actividades administrativas o educativas, en esta misma línea, se reconoce al trabajo remoto como un modelo en el que las labores se realizan fuera de la oficina —por ejemplo, desde el hogar—, de forma temporal o permanente, y que se integra a esquemas más amplios como el trabajo híbrido, especialmente en el contexto posterior a la pandemia de la COVID-19, donde estas prácticas se han normalizado (Ley N.º 31572, 2022).

Desde el campo de la gestión organizacional, Stiles y Smart (2021) conciben el teletrabajo como una estrategia de recursos humanos que contribuye a incrementar la productividad, captar y retener talento y consolidar culturas laborales más inclusivas, para estos autores, la posibilidad de adaptar las condiciones de trabajo a las necesidades individuales favorece la motivación y el compromiso de los empleados, de forma complementaria, Lister (2021), desde Global Workplace Analytics, enfatiza el potencial del

teletrabajo para ampliar la inclusión y la diversidad, al reducir las barreras geográficas y abrir oportunidades para personas con discapacidad, cuidadoras y residentes en zonas rurales o con menor oferta laboral, lo que a su vez permite conformar equipos más diversos y aprovechar un espectro más amplio de capacidades.

En términos más clásicos, Nilles (1975), considerado el “padre del teletrabajo”, lo conceptualiza como una forma de trabajo a distancia mediada por tecnologías de la información y la comunicación (TIC), que posibilita que las tareas se realicen desde lugares distintos a la oficina central —como el domicilio o centros satélite— con el propósito de reducir desplazamientos y mejorar la eficiencia, más recientemente, Brynjolfsson y McAfee (2021) sostienen que el teletrabajo se ha consolidado como un componente clave para garantizar la continuidad del negocio en contextos de crisis, como la pandemia de la COVID-19, al permitir que las organizaciones mantengan sus operaciones protegiendo al mismo tiempo la salud de sus trabajadores y adaptándose con rapidez a escenarios cambiantes.

Diversos autores distinguen modalidades específicas de teletrabajo, entre ellos Nilles (1975), Bailey y Kurland (2002), Kuehne (2007), Lister y Harnish (2011) y Gartner (2020), quienes agrupan estas formas en tres tipos principales:

- Teletrabajo desde el hogar, realizado desde la residencia del trabajador con apoyo de TIC.
- Teletrabajo desde centros satélites, desarrollado en oficinas remotas más cercanas al domicilio del empleado que la sede central.
- Teletrabajo móvil, llevado a cabo en desplazamiento, mediante dispositivos portátiles y conexiones inalámbricas.

Si bien el teletrabajo se presenta como una alternativa que otorga mayor flexibilidad a las personas para desempeñar sus tareas desde espacios fuera de la oficina, también genera beneficios directos para las organizaciones, Hastwell (2021) señala que los entornos laborales flexibles y diversos estimulan la creatividad y la innovación, además de facilitar respuestas más ágiles frente a cambios en el mercado, en la misma dirección, Gartner (2020) indica que el teletrabajo amplía el acceso al talento al disminuir la relevancia de la ubicación geográfica, y puede contribuir al bienestar de los trabajadores al reducir el tiempo y el estrés asociados a los desplazamientos.

No obstante, también se identifican importantes desventajas, Carnevale y Hatak (2020) advierten que el uso intensivo de herramientas digitales puede derivar en fatiga y agotamiento, y que la protección de datos y la privacidad se vuelve más compleja cuando se trabaja desde múltiples ubicaciones, además, señalan que sostener relaciones de confianza y coordinación en entornos virtuales plantea retos adicionales y que la falta de estructura y supervisión puede traducirse en disminución de la productividad para ciertos trabajadores, en un sentido similar, Cambon (2021) destaca que el teletrabajo puede intensificar la sensación de desconexión social y dificultar la separación entre la vida laboral y la vida personal, lo que repercute en la calidad del descanso.

En el caso peruano, la Ley N.º 31572 (2022) actualiza el marco regulatorio anterior (Ley N.º 30036) para adecuarlo a la nueva realidad laboral tras la pandemia, esta norma se aplica tanto al sector público como al privado y establece, entre otros aspectos, que el teletrabajador goza de los mismos derechos que un trabajador presencial, salvo la obligación de acudir físicamente al centro de trabajo, asimismo, dispone que el empleador debe proporcionar los equipos, el acceso a internet y las condiciones necesarias para el desempeño

de las funciones, respetar la privacidad y garantizar la seguridad y salud en el trabajo, incluyendo la capacitación en el uso de tecnologías y seguridad de la información (Ley N.º 31572) la ley también regula la implementación del teletrabajo —sea al inicio o durante la relación laboral—, la posibilidad de solicitar cambios de modalidad y la obligación del empleador de sustentar sus decisiones, en cuanto a la jornada, se establece que la duración máxima es equivalente a la del trabajo presencial y que el teletrabajador tiene derecho a la desconexión digital por un mínimo de doce horas continuas en un periodo de veinticuatro horas, salvo en puestos de dirección o labores intermitentes (Ley N.º 31572).

El uso de las TIC ha permitido agilizar procesos y aumentar la eficiencia organizacional, pero también ha favorecido la expansión de la hiperconectividad, Quan-Haase y Wellman (2005) sostienen que la conexión permanente mediante tecnologías digitales es un rasgo distintivo de la sociedad de la información, en tanto transforma las formas en que las personas se relacionan y se organizan, Dosi y Virgillito (2019) recuerdan que las TIC fueron concebidas, al menos en el plano normativo e ideal, como medios para aliviar el trabajo rutinario y abrir más espacio para el aprendizaje, el ocio y el disfrute; sin embargo, en la práctica su desarrollo ha superado la capacidad de los marcos normativos para regular sus efectos sobre el trabajo.

Olaya (2020) señala que, antes de la generalización de la conectividad digital, las condiciones del trabajo —como el lugar y la duración de la jornada— estaban más claramente delimitadas, mientras que la permanencia prolongada frente a pantallas dificulta hoy distinguir los límites entre tiempo laboral y tiempo personal, en la misma línea, Aragón (2016) plantea que los cambios tecnológicos actuales pueden interpretarse como un nuevo

paradigma económico, comparable a la irrupción de la máquina de vapor o la electrificación, que transforma también las tareas y contenidos de los puestos de trabajo.

En este contexto, la hiperconectividad aparece como una consecuencia del funcionamiento de mercados globalizados que demandan mayor competitividad y flexibilidad en la organización del tiempo de trabajo, Manzano Santamaría (2024) observa que las formas de organización se han vuelto crecientemente tecnológicas y que la comunicación se ha desplazado hacia reuniones virtuales y plataformas digitales, Requena (2020) enfatiza que la extensión del tiempo de conexión más allá de las funciones formales del teletrabajador —sea por exigencias del puesto o por autoexigencia— genera impactos personales, familiares y sociales, al diluir las fronteras entre descanso y trabajo y permitir que cualquier momento del día pueda convertirse en horario laboral, independientemente del lugar y la situación en que se encuentre la persona.

2.2.2 Bienestar laboral

El bienestar puede entenderse como un estado integral que combina distintos componentes de la vida de una persona, principalmente en dos dimensiones, es decir, la física y la psicológica, la primera se vincula con el adecuado funcionamiento del cuerpo y la conservación de la salud, mientras que la segunda alude a un estado mental óptimo que permite a la persona expresarse, relacionarse y desenvolverse de manera satisfactoria en su entorno.

Galea (2020) plantea que el bienestar es producto de la interacción entre factores sociales, económicos, ambientales e individuales, y se expresa en la salud física y mental y en la calidad de vida en un contexto social amplio, en esta misma línea, Lyubomirsky (2018)

relaciona el bienestar con la felicidad, la satisfacción con la vida, la presencia de emociones positivas y la sensación de sentido y propósito, señalando que puede favorecerse mediante actividades deliberadas y actitudes constructivas, de forma complementaria, Diener (2021) sostiene que el bienestar se refiere a cómo las personas evalúan la calidad de sus vidas, integrando tanto las respuestas emocionales como los juicios cognitivos, combinando satisfacción vital, emociones positivas y baja frecuencia de experiencias negativas.

González (2022) retoma la definición de “bienestar” de la Real Academia Española, entendida como un estado asociado al buen funcionamiento físico y psíquico de la persona, desde esta perspectiva, Kahneman y Deaton (2010) añaden que el bienestar general incluye un componente evaluativo, vinculado con la satisfacción global con la vida y el trabajo, en el que influyen variables como el nivel de ingresos y la calidad del entorno laboral.

En el ámbito organizacional, Noguera (2023) entiende el bienestar laboral como el conjunto de programas, acciones y condiciones que la organización implementa para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores; desde la perspectiva del trabajador, se traduce en la valoración que realiza de su trabajo, de sus oportunidades de desarrollo y de las condiciones en las que se desempeña, en el mismo sentido, Saks (2021) define el bienestar laboral como un estado en el que los empleados se sienten satisfechos y realizados en sus funciones, lo que se refleja tanto en su salud física como mental, factores como el propósito, el reconocimiento y las condiciones de trabajo constituyen elementos centrales en la construcción de este bienestar.

Maslach y Leiter (2016), reconocidos por sus aportes sobre el burnout, identifican seis áreas del entorno laboral que influyen decisivamente en el bienestar de los trabajadores

y que, si no se gestionan adecuadamente, pueden derivar en desgaste emocional, estas áreas son:

- Carga de trabajo, referida al volumen y ritmo de tareas, que cuando resulta excesivo puede llevar al agotamiento y dificultar la recuperación.
- Control sobre el trabajo, relacionado con el grado de autonomía y capacidad de decisión, que fortalece el compromiso cuando es adecuado.
- Recompensa y reconocimiento, tanto económicos como simbólicos, que refuerzan la percepción de justicia y valoración del esfuerzo.
- Comunidad y relaciones, vinculadas a la calidad de los vínculos y la comunicación en el entorno laboral, que contribuyen a un clima de apoyo y cohesión.
- Justicia y equidad, referida a la percepción de trato justo en la asignación de tareas, oportunidades y recompensas.
- Valores y significado, relacionados con la coherencia entre los valores personales del trabajador y los de la organización, lo que favorece el sentido de propósito.

En conjunto, estos elementos ofrecen un marco amplio para comprender y promover el bienestar laboral, resaltando la necesidad de una gestión integral de los recursos humanos orientada a la construcción de ambientes de trabajo saludables y sostenibles.

Por su parte, Calderón, Murillo y Torres (2003) señalan cuatro grandes fuentes de influencia sobre el bienestar del trabajador:

- Dirección y gestión del talento, que incluye el estilo de liderazgo, la comunicación, las oportunidades de desarrollo, el reconocimiento y la participación en la toma de decisiones, lo que puede favorecer una experiencia laboral positiva.

- Satisfacción con el trabajo, entendida como el grado de agrado y valoración del puesto, del contenido de las tareas y de las posibilidades de logro y reconocimiento.
- Participación, asociada al nivel de involucramiento de los trabajadores en los procesos institucionales, que fortalece el compromiso y el sentido de pertenencia.
- Ambiente físico de trabajo, que, aunque puede parecer menos relevante en contextos de teletrabajo, sigue siendo importante en modalidades presenciales o híbridas, en tanto debe ofrecer condiciones adecuadas para el desempeño.

A partir de todo lo anterior, puede afirmarse que los factores que conforman el bienestar laboral están interrelacionados y contribuyen a la calidad de vida de los trabajadores, cuando estos elementos se gestionan de manera adecuada, se favorece un mejor desempeño y se optimizan los recursos organizacionales, generando beneficios tanto para la institución como para sus colaboradores, de allí la importancia de que las organizaciones prioricen el bienestar como eje central de su gestión.

Sin embargo, el bienestar laboral no solo se define por los recursos disponibles y las condiciones positivas, sino también por la presencia de factores que lo amenazan, entre ellos el estrés, Montero (1997) describe el estrés como una respuesta del organismo frente a demandas externas que exceden los recursos personales disponibles, Baró (1987), desde la psicología de la liberación, amplía esta mirada al considerar el estrés como una respuesta también social y colectiva, vinculada a contextos de desigualdad, conflicto y opresión.

En el ámbito específicamente laboral, Benites (2025) define el estrés laboral como el conjunto de reacciones físicas y emocionales negativas que surgen cuando las exigencias del trabajo no se corresponden con las capacidades, recursos o expectativas del colaborador, de manera similar, Suárez-Duarte et al. (2021) sostienen que el estrés laboral aparece cuando

existe un desajuste entre las demandas del puesto y los recursos personales o institucionales disponibles, lo que tiene consecuencias tanto en el bienestar subjetivo como en el rendimiento profesional. Rodríguez Palacios (2019) identifica tres causas principales del estrés en el trabajo:

- El entorno laboral violento, asociado a una organización deficiente de los puestos, la superposición de funciones y los conflictos derivados de cargas de trabajo inequitativas.
- Mala definición de roles, que se presenta cuando los trabajadores no cuentan con perfiles claros o se encuentran subcalificados o sobrecalificados para las funciones que desempeñan, lo que provoca desgaste, frustración o desmotivación.
- Presencia de jefaturas desinteresadas, caracterizadas por una supervisión insuficiente y falta de apoyo, lo que dificulta que los trabajadores se sientan respaldados para cumplir adecuadamente con sus responsabilidades.

2.3. Marco conceptual

Considerando los principales conceptos empleados en este estudio, a continuación se definen con base en la literatura especializada, enfatizando su relación con las dimensiones de las variables analizadas.

- Bienestar. Acosta (2016) entiende el bienestar humano como un estado de satisfacción que la persona alcanza al poder desarrollar libremente su proyecto de vida, en un contexto en el que el Estado y la sociedad generen las condiciones para ello.
- Bienestar laboral. El bienestar laboral se refiere a la condición en la que los trabajadores disfrutan de una adecuada salud física y mental, lo que les permite

experimentar satisfacción personal y una sensación de agrado respecto a su ambiente de trabajo (Arrieta et al., 2019).

- Satisfacción laboral. La satisfacción laboral puede describirse como la percepción de equilibrio entre lo que la persona espera del trabajo y lo que realmente obtiene de él, resultado de la interacción entre el trabajador, la organización y el entorno donde se presta el servicio (Charaja & Mamani, 2014).
- Relaciones laborales. Blanch (2003) define las relaciones laborales como el conjunto de normas, prácticas y acuerdos que regulan las interacciones entre trabajadores, empleadores e instituciones de representación, con el propósito de equilibrar los intereses de las partes involucradas.
- Teletrabajo. Según la Ley N.º 31572 (2022), el teletrabajo es una modalidad especial y regular de prestación de servicios subordinados, en la que el trabajador o servidor civil mantiene vínculo laboral con la entidad, pero ejecuta sus funciones sin estar físicamente en el centro de trabajo, utilizando plataformas y tecnologías digitales.
- Canales de comunicación. Salinas (2020) define los canales de comunicación como las vías a través de las cuales circula la información, pudiendo ser formales o informales, ascendentes, descendentes u horizontales, y adoptar formas verbales, escritas o mediadas por tecnologías de la información y comunicación (TIC)

III. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis general

H.G.: En los teletrabajadores de una empresa privada durante el año 2025, el teletrabajo se asocia con niveles moderados de bienestar laboral, caracterizados por la presencia de malestares físicos y psicológicos, así como tensiones en las relaciones laborales y dificultades para equilibrar la vida personal y laboral.

3.2. Hipótesis específicas

H.E.1: En los trabajadores de una empresa privada durante el año 2025, el teletrabajo se asocia con un mayor reporte de dolores musculoesqueléticos, fatiga visual y síntomas de estrés, ansiedad y agotamiento emocional.

H.E.2: En los trabajadores de una empresa privada durante el año 2025, el teletrabajo se asocia con una menor interacción informal, sensación de aislamiento y dificultades para mantener la cohesión, el apoyo mutuo y la comunicación fluida entre compañeros y supervisores.

H.E.3: En los trabajadores de una empresa privada durante el año 2025, el teletrabajo se asocia con una menor satisfacción personal, evidenciada en dificultades para conciliar la vida personal y laboral, reducción del tiempo para actividades recreativas y de autocuidado, así como en la percepción de sobrecarga de responsabilidades.

IV METODOLOGÍA

En este apartado abordaremos los procesos que forman parte de la metodología usada para construir esta investigación, aquí hablaremos del diseño, población de estudio, muestra, técnica de recolección y procesamiento de datos, y concluimos con los aspectos éticos.

4.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo no experimental y transversal, y adopta un enfoque cuantitativo de carácter descriptivo, dado que, en coherencia con el objetivo principal, se busca analizar de manera objetiva un fenómeno todavía reciente: la influencia del teletrabajo en el bienestar laboral de los trabajadores de una empresa privada, en un contexto donde esta modalidad es relativamente nueva, asimismo, se recurre a la estrategia de triangulación, que combina métodos cuantitativos y cualitativos con el propósito de incrementar la validez y la confiabilidad de los resultados, en este sentido, Hernández et al. (2014) señalan que la triangulación implica el uso de diversas fuentes, enfoques o perspectivas para contrastar los hallazgos y reforzar la solidez del estudio.

4.2. Población de estudio

Para Hernández-Sampieri et al. (2014), la población se entiende como el conjunto de casos que cumplen ciertas características y sobre los cuales se pretende realizar inferencias, de manera similar, Yuni y Urbano (2014) la definen como el grupo de elementos que comparten una condición o atributo relevante para el estudio.

En el marco de esta investigación, la población está conformada por trabajadores de 19 a 29 años que cuentan con un contrato de teletrabajo en esta empresa de tecnología privada

ubicada en Lima Metropolitana, denominada por el Gobierno de Perú (2024) como de Régimen General de Renta, es decir, no tiene un límite de ingresos o compras, y que pertenecen al Sector terciario de la Economía peruana al ser su rubro la consultoría,

4.3. Muestra

Earl Babbie (2000) plantea que la muestra es un subconjunto de la población elegido para un estudio, con el propósito de obtener información que permita representar adecuadamente al conjunto total, asimismo, señala que la función principal de la muestra es recolectar datos de una parte de la población que sea lo suficientemente representativa como para posibilitar la generalización de los resultados.

En esta investigación, el tamaño de la muestra se determinó aplicando la fórmula para poblaciones finitas, con el objetivo de garantizar la representatividad de la población de estudio, además, se consideró un nivel de confianza del 95 % ($Z = 1.96$) y un margen de error del 5 % ($e = 0.05$).

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Valor crítico de la distribución normal estándar o nivel de confianza

p: Proporción estimada de la característica de interés en la población

q: $1 - p$

e: Margen de error

$$n = \frac{39 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2 \cdot (39 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 35.49$$

$n \approx 36$ personas (redondeado al entero más cercano)

Una vez se reemplazó los datos de la fórmula con los correspondientes a la población podemos observar que la muestra sería de 35.49 pero para fines de la investigación se redondeará a 36 trabajadores que realizan trabajo remoto.

4.4 Unidad de Análisis.

Según Baptista (2014), la unidad de análisis corresponde al elemento principal sobre el cual se recolectan y examinan los datos en una investigación, pudiendo tratarse de personas, grupos, comunidades, organizaciones, eventos o fenómenos específicos, en este estudio, la unidad de análisis está constituida por los trabajadores jóvenes que se ubican realizando sus funciones en distintas partes del Perú.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para esta investigación se utilizaron dos técnicas de recolección de datos, cada una con sus respectivos instrumentos, con la finalidad de contrastar la información obtenida con la realidad estudiada, de acuerdo con Creswell (2014), las técnicas de investigación son procedimientos sistemáticos empleados para obtener datos, mientras que los instrumentos

constituyen los medios específicos mediante los cuales dicha información es registrada y posteriormente analizada.

4.5.1. Análisis de documentos

De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2014), el análisis de documentos constituye un procedimiento sistemático y riguroso que permite obtener información relevante a partir de fuentes escritas con fines de investigación, esta técnica no se limita a una lectura descriptiva, sino que exige una revisión crítica y organizada, orientada a contextualizar, contrastar información y verificar datos obtenidos mediante otros métodos, como encuestas o entrevista, en el marco de este estudio, se empleó como principal fuente para el análisis documental el Diagnóstico de ambiente y cultura organizacional elaborado por Great Place to Work para la empresa donde se desarrolla la investigación.

4.5.2. Encuesta

Esta técnica resultó la más adecuada debido a la distribución geográfica de la población de estudio, ya que los participantes, al trabajar fuera de las instalaciones de la empresa, pueden desempeñar sus funciones desde distintos lugares, en ese contexto, la encuesta permitió llegar de manera eficiente a todos ellos. Hernández-Sampieri et al. (2021) señalan que la encuesta es especialmente valiosa porque posibilita obtener información estandarizada de un número amplio de personas, lo que facilita su codificación, análisis estadístico y posterior generalización de los resultados.

En términos generales, estos autores definen la encuesta como un conjunto estructurado de preguntas aplicado a una muestra de personas, con el propósito de describir

características, conocer opiniones o explorar posibles relaciones entre variables (Hernández-Sampieri et al., 2021).

V. RESULTADOS

En el presente capítulo se expone el análisis de los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos diseñados para esta investigación, la información procesada corresponde a una muestra representativa del entorno laboral en el que se ha implementado el teletrabajo en la empresa privada objeto de estudio, permitiendo así una comprensión más rigurosa y contextualizada de su impacto en el bienestar de los colaboradores.

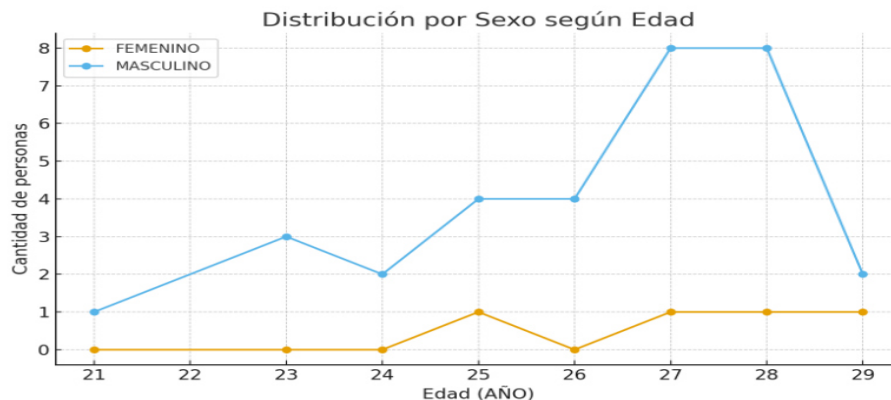
De manera complementaria, y en concordancia con los principios éticos de la investigación científica, se obtuvo el consentimiento informado de los participantes para el tratamiento de sus datos personales, este procedimiento garantizó que los colaboradores fueran debidamente informados sobre los objetivos del estudio, el uso que se daría a la información recolectada y el acceso que tendría el equipo investigador a dichos datos, asegurando la transparencia y confidencialidad del proceso.

5.1. Datos Generales

En este proceso se contó con 36 participantes de los cuales el 89% eran hombres y solo el 11% eran mujeres, así mismo se pudo apreciar que la edad del 61 % de los participantes oscila entre los 26 y 28 años

Figura 1

Distribución porcentual por edad de los trabajadores.



Fuente: Elaboración Propia

Otro dato relevante para este estudio fue conocer el estado civil de los participantes de acuerdo a la edad que tienen, el cual arrojó que el 67% de ellos es soltero, mientras que el 28% se encuentra casado siendo la mayor parte de ellos los que tienen entre 27 y 29 años en cuanto a los divorciados son el 5% del total que se encuentran terminan la etapa de joven ya que tienen 28 y 29 años de edad, adicional a ello podemos apreciar que no hubo participantes con estado civil de viudo o convivientes.

Figura 2

Distribución porcentual por estado civil de los trabajadores.



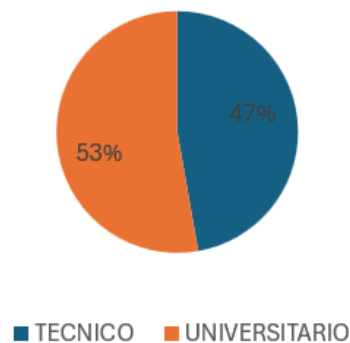
Fuente: Elaboración Propia

También se consideró importante para este estudio conocer el grado de instrucción con el que cuentan los trabajadores que laboran de forma remota, siendo así que de los 36 encuestados, el 100% cuenta con estudios superiores, el 53% de ellos concluyeron sus estudios universitarios y el otro 47% concluyeron sus estudios técnicos, esto se puede corroborar con la práctica debido a que las funciones que desempeñan los teletrabajadores tienen que cumplir con un perfil requerido por la empresa siendo estos cargos de ingeniería de sistemas, computación e informática y creadores de aplicaciones entre otros.

Figura 3

Nivel educativo alcanzado por los trabajadores

Nivel de educación

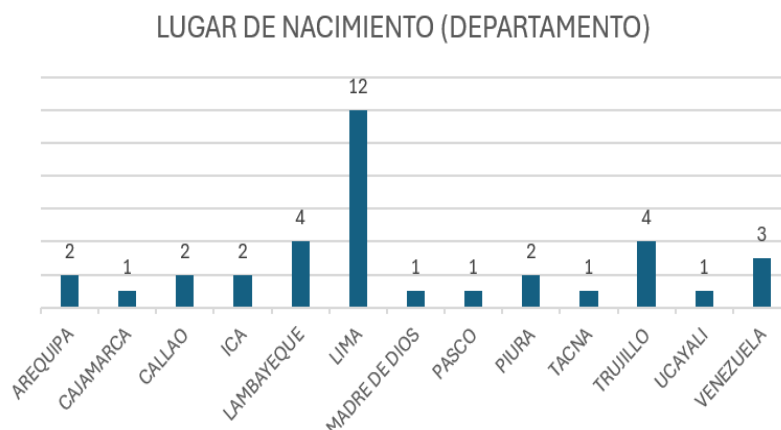


Fuente: Elaboración Propia

Respecto al lugar de nacimiento de los participantes se pudo apreciar que su lugar de procedencia a partir de su nacimiento es diverso, entre los más relevantes tenemos con un mayor porcentaje a Lima con un 33% seguido por Trujillo y Lambayeque con un 11% cada uno, también se pudo apreciar que un 9% de los candidatos es de nacionalidad venezolana.

Figura 4

Procedencia de los trabajadores

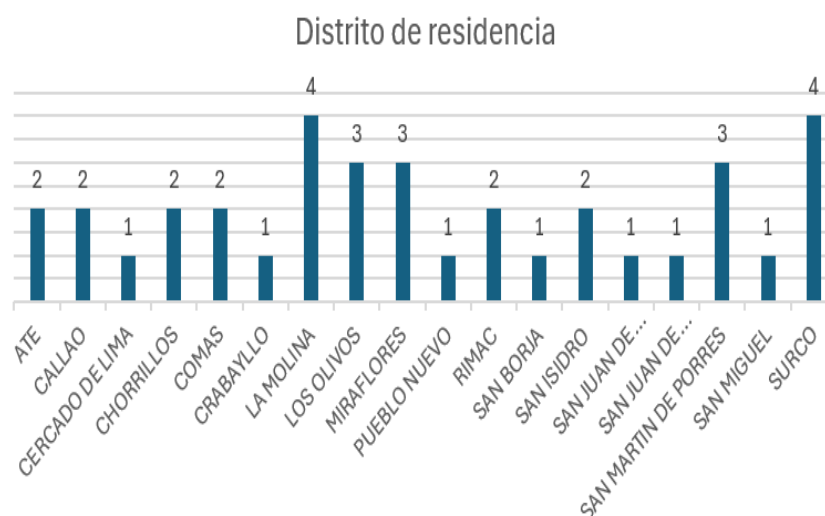


Nota. Fuente: Elaboración Propia

Respecto al lugar de residencia de los trabajadores se pudo apreciar que viven en 18 de los 43 diferentes distritos de la capital siendo los que cuentan con mayor porcentaje La Molina y Surco con un 11% cada uno seguidos por distritos como Los Olivos, Miraflores y San Martín de Porres con un 9% cada uno.

Figura 5

Procedencia de los trabajadores



Fuente: Elaboración Propia

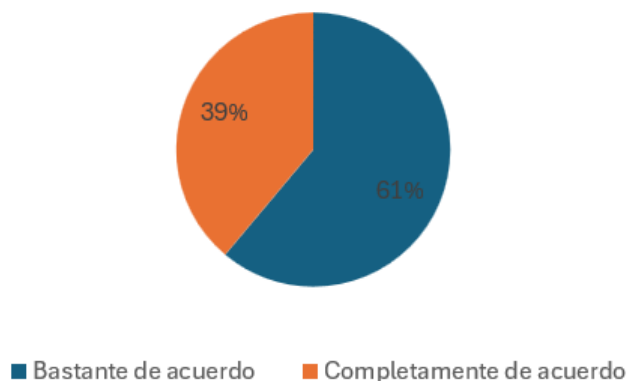
5.1. Descripción de la influencia del teletrabajo en el bienestar laboral

La pregunta central del estudio busca describir cómo influye el teletrabajo en el bienestar laboral de los teletrabajadores de una empresa privada durante el año 2025, en términos generales, los resultados muestran una experiencia ambivalente, es decir, por un lado, el teletrabajo ofrece condiciones valoradas positivamente por los trabajadores y, por otro, genera cargas físicas y psicosociales que tensionan ese bienestar.

Figura 6

Balance entre vida-trabajo

Puedo dedicar más tiempo a mi familia u otras actividades personales.



Fuente: Elaboración Propia

En primer lugar, respecto al equilibrio vida-trabajo, la Figura 6 evidencia que el 61 % de los encuestados está de acuerdo y el 39 % completamente de acuerdo con que el teletrabajo les permite dedicar más tiempo a su familia u otras actividades personales, esto indica que la mayoría percibe que la modalidad remota favorece la gestión de su tiempo y mejora, al menos en parte, su calidad de vida fuera del trabajo, lo que se alinea con lo

planteado por la literatura sobre reducción de tiempos de desplazamiento y mayor autonomía para organizar las rutinas cotidianas.

Sin embargo, cuando se analizan conjuntamente los resultados sobre salud física, salud mental, satisfacción y relaciones laborales, se observa que el bienestar laboral no es homogéneo ni linealmente positivo coexisten ventajas vinculadas a la flexibilidad espacial y a ciertos apoyos organizacionales, con riesgos importantes asociados a la hiperconectividad, la sobrecarga de tareas y la dificultad para marcar límites claros entre el tiempo laboral y el personal.

Esto permite advertir que la influencia del teletrabajo en el bienestar laboral es compleja: la modalidad remota ofrece condiciones que los trabajadores valoran (mayor tiempo en casa, apoyo técnico, percepción de respaldo organizacional), pero al mismo tiempo intensifica problemas físicos y psicosociales que ponen en tensión ese bienestar.

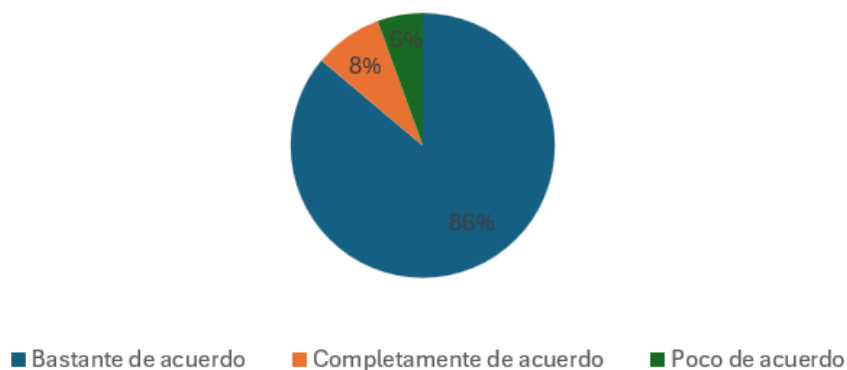
5.2. Descripción de la influencia del teletrabajo en la satisfacción personal y laboral

La satisfacción personal y laboral se vincula aquí con tres dimensiones principales: i) apoyo instrumental, ii) organización del tiempo, y iii) cumplimiento de expectativas, en relación con el apoyo instrumental, la Figura 7 muestra que el 86 % de los trabajadores está bastante de acuerdo y el 8 % completamente de acuerdo con recibir soporte técnico adecuado para el uso de plataformas digitales, mientras que solo un 6 % se muestra poco de acuerdo, esto sugiere que la empresa brinda condiciones tecnológicas suficientes para el desempeño remoto, lo cual es un factor que contribuye positivamente a la satisfacción laboral, al reducir frustraciones vinculadas a fallas de conectividad o recursos insuficientes.

Figura 7

Apoyo instrumental

Recibo soporte técnico adecuado para el uso de las plataformas digitales.



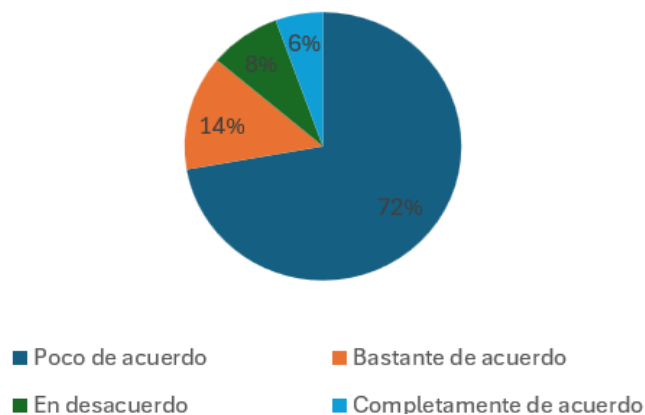
Fuente: Elaboración Propia

No obstante, en cuanto a la organización del tiempo según necesidades personales, los datos son menos favorables, siendo que la Figura 8 evidencia que el 72 % está poco de acuerdo y un 8 % en desacuerdo total con poder organizar sus horarios de acuerdo con sus necesidades personales; solo un 14 % está bastante de acuerdo y un 6 % completamente de acuerdo, es decir, aunque trabajen a distancia, la mayoría no percibe una verdadera flexibilidad horaria, lo que limita el potencial del teletrabajo para favorecer la satisfacción personal, en la medida en que el control sobre el tiempo es un componente clave del bienestar subjetivo.

Figura 8

Organización según necesidades personales

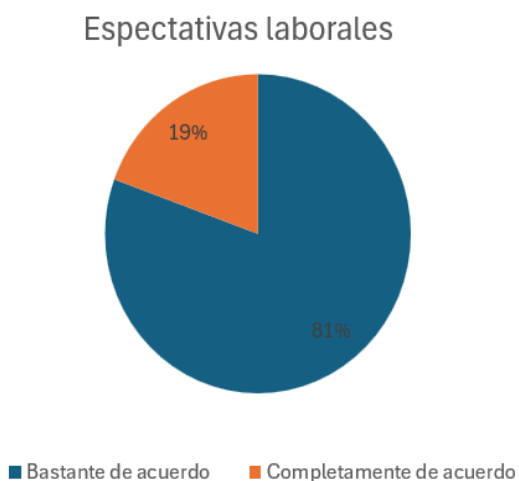
Puedo organizar mis horarios laborales según mis necesidades personales.



Fuente: Elaboración Propia

En relación con las expectativas frente al teletrabajo, la Figura 9 indica que el 81 % de los participantes está bastante de acuerdo y el 19 % completamente de acuerdo con que la empresa cumple con las expectativas que tenían respecto a esta modalidad, este hallazgo es relevante: pese a las limitaciones en la flexibilidad horaria, la gran mayoría percibe que el teletrabajo se ajusta a lo que esperaban de la experiencia laboral remota, esto puede estar asociado a que se trata de población joven con formación vinculada a las TIC, para quienes el trabajo remoto es coherente con su proyecto profesional y estilo de vida.

Figura 9
Expectativas sobre el teletrabajo



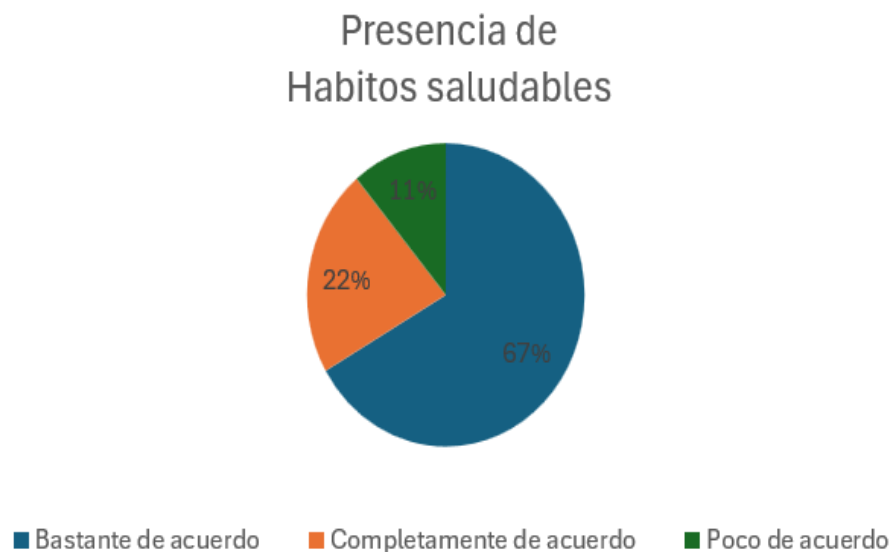
Fuente: Elaboración Propia

En conjunto, estos resultados muestran que el teletrabajo influye en la satisfacción personal de manera mixta, es decir, se contribuye positivamente a través del apoyo técnico y el cumplimiento de expectativas, pero se ve limitado por la escasa capacidad de organizar el tiempo laboral según necesidades propias, lo que reduce el potencial de la modalidad para generar una satisfacción plena en la esfera personal.

5.3. Descripción de la influencia del teletrabajo en la salud física y mental

En términos de estilos de vida y hábitos saludables, la Figura 10 muestra que el 67 % y el 22 % de los encuestados señalan mantener hábitos saludables durante el teletrabajo, mientras que solo el 11 % declara no hacerlo.

Figura 10
Hábitos saludables durante el teletrabajo

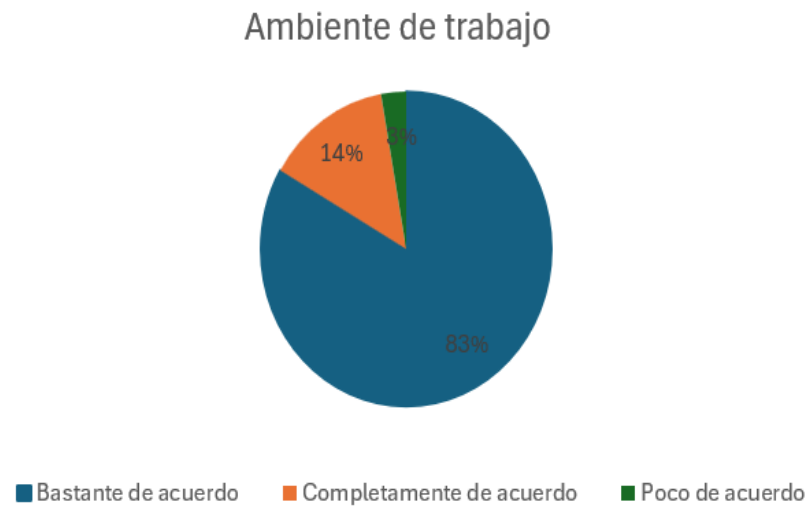


Fuente: Elaboración Propia

Asimismo, la Figura 11 indica que el 97 % afirma contar con un ambiente de trabajo adecuado (escritorio, silla ergonómica, mouse, teclado), y únicamente el 3 % refiere no disponer de estas condiciones, estos resultados sugieren que la mayoría de trabajadores cuenta, al menos en el plano declarativo, con condiciones ergonómicas razonables y prácticas saludables básicas.

Figura 11

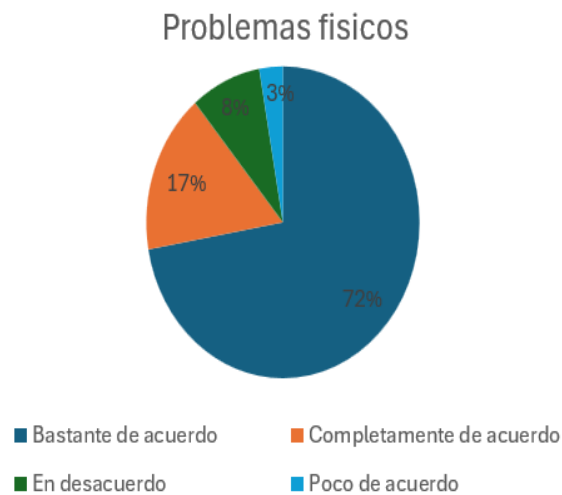
Ambiente laboral adecuado



Fuente: Elaboración Propia

Sin embargo, cuando se observan los síntomas físicos específicos, los datos muestran una realidad más problemática, debido a que la Figura 12 indica que el 89 % de los encuestados ha presentado dolores de cabeza, espalda o fatiga visual durante el ejercicio de sus funciones laborales, frente a solo un 11 % que no reporta dichos malestares, esto evidencia que, a pesar de la percepción de contar con un espacio adecuado y ciertos hábitos saludables, el teletrabajo está asociado a una alta prevalencia de molestias físicas vinculadas al sedentarismo, las posturas prolongadas y la exposición continua a pantallas.

Figura 12
Presencia de malestar físico

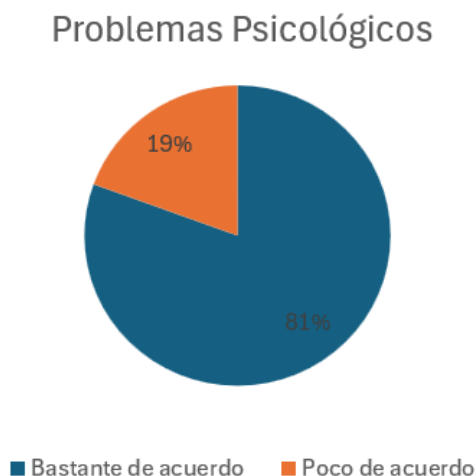


Fuente: Elaboración Propia

En el plano de la salud mental, la situación también resulta tensionada, ya que la Figura 13 muestra que el 81 % de los participantes indica haber experimentado problemas psicológicos relacionados con la modalidad remota, como aumento de la presión por sobrecarga de tareas, dificultad para separar vida personal y laboral y necesidad de estar siempre disponible, solo el 19 % refiere no haber presentado malestar en su salud mental.

Figura 13

Presencial de malestar en la salud mental



Fuente: Elaboración Propia

Estos resultados indican que el teletrabajo, en este contexto, se asocia a un impacto negativo relevante en la salud física y mental, aun cuando los trabajadores declaran contar con buenos hábitos y espacios adecuados, es decir, la propia lógica del trabajo remoto — caracterizada por la hiperconectividad, la prolongación de la jornada y la dilución de los límites entre trabajo y vida privada— termina generando síntomas físicos y emocionales que reducen el bienestar.

5.4. Descripción de la influencia del teletrabajo en las relaciones laborales

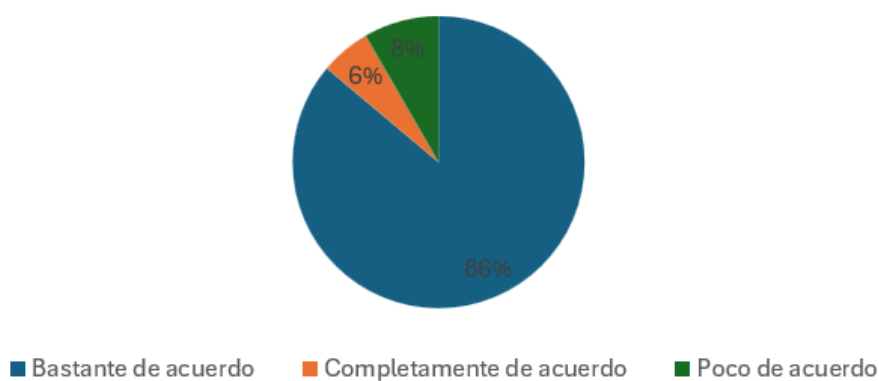
Las relaciones laborales se analizaron principalmente a partir de la percepción sobre la comunicación, la atención organizacional y el respaldo mutuo, en cuanto a la comunicación, la Figura 14 muestra que el 86 % de los trabajadores considera que la comunicación con su equipo es fluida, constante y efectiva, mientras que solo un 8 % se

muestra poco de acuerdo con esta afirmación, estos datos sugieren que, pese a la distancia física, los canales de interacción —formales e informales— se mantienen activos y funcionales, lo que contribuye a evitar el aislamiento y la ruptura de los vínculos laborales.

Figura 14

Comunicación horizontal y vertical

La comunicación con mi equipo (compañeros y superiores) es fluida, constante y efectiva



Fuente: Elaboración Propia

Respecto a la atención organizacional al bienestar, la Figura 15 evidencia que el 100 % de los encuestados percibe que la organización se preocupa por su bienestar: el 78 % está bastante de acuerdo y el 22 % completamente de acuerdo, esto indica una fuerte valoración positiva de las políticas y prácticas de la empresa dirigidas a cuidar la experiencia de los trabajadores en teletrabajo.

Figura 15
Atención organizacional



Fuente: Elaboración Propia

En la misma línea, la Figura 16 muestra que el 97 % de los participantes siente que cuenta con respaldo mutuo en el trabajo, incluso en el contexto remoto, mientras que solo el 3 % se muestra poco de acuerdo, esta percepción de apoyo refuerza la idea de que las relaciones laborales no se han deteriorado de manera significativa con la modalidad a distancia, sino que, en buena medida, se sostienen a través de la comunicación y del soporte entre pares y superiores.

Figura 16
Respaldo mutuo



Fuente: Elaboración Propia

En conjunto, los datos indican que, en esta empresa, el teletrabajo no ha generado una ruptura de las relaciones laborales, sino que convive con dinámicas de comunicación y apoyo percibidas como positivas, sin embargo, este buen clima relacional coexiste con malestares físicos y psicosociales, lo que sugiere que las relaciones laborales funcionan como un factor protector parcial, pero no suficiente para neutralizar los efectos negativos asociados a la hiperconectividad y la sobrecarga.

VI. CONCLUSIONES

- Los resultados permiten afirmar que el teletrabajo influye en el bienestar laboral de manera ambivalente, por un lado, los trabajadores valoran positivamente el mayor tiempo en casa, el cumplimiento de expectativas respecto a la modalidad y el apoyo organizacional y técnico, por otro lado, se registra una alta presencia de malestares físicos y psicológicos, así como dificultades para gestionar la carga laboral y separar la vida personal del trabajo, en este sentido, la hipótesis general se confirma parcialmente, ya que se corrobora la existencia de malestares físicos y psicológicos y de tensiones en el equilibrio vida-trabajo; sin embargo, los datos no respaldan la idea de relaciones laborales deterioradas, pues la comunicación y el apoyo mutuo son percibidos mayoritariamente como positivos.
- En relación con la primera pregunta específica, los hallazgos muestran que, aunque la mayoría declara mantener hábitos saludables y contar con un espacio de trabajo adecuado, existe una alta prevalencia de malestares físicos (dolores de cabeza, espalda, fatiga visual) y síntomas de afectación psicológica (sobrecarga, dificultad para desconectarse, presión por estar siempre disponible) esto indica que el teletrabajo, tal como se implementa en la empresa estudiada, se asocia de manera clara con riesgos para la salud física y mental de los trabajadores, por ello, la hipótesis específica 1 se confirma, siendo que los datos respaldan que el teletrabajo está vinculado con el reporte de dolores musculoesqueléticos, fatiga visual y síntomas de estrés, ansiedad y agotamiento emocional.
- En el caso de las relaciones laborales, los resultados evidencian que la gran mayoría de los participantes percibe una comunicación fluida y efectiva, así como un alto nivel de

apoyo organizacional y respaldo mutuo, no se observa una sensación generalizada de aislamiento ni una ruptura de la cohesión del equipo, en consecuencia, la hipótesis específica 2 no se confirma, siendo que lejos de asociarse con una menor interacción o con dificultades generalizadas en la cohesión y la comunicación, el teletrabajo, en esta empresa, convive con relaciones laborales que los trabajadores valoran como positivas y que funcionan como un factor protector parcial frente a los riesgos psicosociales.

- Respecto a la satisfacción personal, los resultados muestran una realidad mixta, por un lado, los trabajadores reportan alto nivel de cumplimiento de expectativas respecto al teletrabajo y se sienten adecuadamente apoyados en términos tecnológicos y organizacionales, por otro, se evidencia escasa flexibilidad para organizar el tiempo según necesidades personales y coexistencia de sobrecarga laboral y malestar físico y psicológico, esto sugiere que la satisfacción personal no es baja de manera generalizada, pero sí se ve limitada por la forma en que se gestiona el tiempo y las demandas laborales, por ello, la hipótesis específica 3 se confirma parcialmente porque se corroboran las dificultades para conciliar vida personal y laboral y la percepción de sobrecarga, pero no se evidencia una disminución global de la satisfacción, ya que el teletrabajo también responde a expectativas y proyectos de vida de esta población joven vinculada a las TIC.
- El perfil de la muestra —mayoritariamente hombres jóvenes, con estudios superiores y formación en áreas tecnológicas— contribuye a explicar por qué el teletrabajo es valorado como coherente con sus expectativas y trayectoria profesional, este perfil facilita la adaptación a la modalidad remota y a las herramientas digitales, pero no los protege completamente frente a la hiperconectividad, la sobrecarga y los riesgos para la salud física y mental, en conjunto, los resultados permiten concluir que el teletrabajo, en

la empresa estudiada, no puede ser entendido simplemente como una modalidad beneficiosa o perjudicial, sino como un fenómeno complejo que combina ventajas significativas (apoyo organizacional, ahorro de tiempo, cumplimiento de expectativas, buenas relaciones laborales) con riesgos importantes (malestares físicos, estrés, dificultades de desconexión y organización del tiempo) esta tensión exige intervenciones específicas si se busca que el teletrabajo contribuya efectivamente a un bienestar laboral sostenible.

VII. RECOMENDACIONES

Si bien el propósito central de esta investigación fue comprender los alcances y limitaciones del teletrabajo en el bienestar laboral de los colaboradores, a partir de los hallazgos obtenidos se recomienda, en primer lugar, que la empresa establezca normativas claras y efectivas para garantizar el derecho a la desconexión digital, esto supone delimitar de manera explícita los horarios laborales, restringir el envío de comunicaciones fuera de la jornada y promover pausas activas durante el tiempo de trabajo remoto, tales medidas permitirían mitigar la sobrecarga percibida, reducir los niveles de estrés y favorecer un mejor equilibrio entre la vida personal y la vida laboral, especialmente en un contexto de hiperconectividad donde los límites entre ambos espacios tienden a diluirse.

Asimismo, resulta necesario que la organización asegure que todos los teletrabajadores dispongan de los equipos y recursos tecnológicos indispensables (computadoras, conexión a internet estable, software adecuado), así como de mobiliario ergonómico que responda a las demandas de una jornada prolongada frente a dispositivos electrónicos, junto con ello, se sugiere implementar capacitaciones periódicas en ergonomía y buenas prácticas de teletrabajo (pausas activas, organización del espacio, cuidado visual y postural), con el fin de prevenir o reducir la incidencia de dolores musculoesqueléticos, fatiga visual y otros malestares físicos identificados en este estudio.

De manera complementaria, se recomienda diseñar e institucionalizar programas de promoción de la salud mental y física orientados a la población teletrabajadora, que incluyan talleres de manejo del estrés, sesiones de relajación o mindfulness, acompañamiento psicológico breve y actividades de actividad física adaptadas al trabajo remoto, la incorporación sistemática de estas intervenciones contribuiría a prevenir afectaciones

crónicas vinculadas a la sobrecarga emocional, la ansiedad y el agotamiento, problemas que han sido reportados por una proporción importante de los participantes.

Por otro lado, la empresa debería avanzar hacia esquemas graduales de flexibilidad horaria que permitan a los trabajadores organizar parte de su jornada en función de sus responsabilidades personales y familiares, sin afectar el cumplimiento de metas ni la coordinación con los equipos, este enfoque puede fortalecer la satisfacción personal, incrementar la motivación y mejorar la percepción de control sobre el propio tiempo, en la misma línea, se considera conveniente que la organización continúe impulsando actividades de integración, tanto virtuales como presenciales, reuniones periódicas de equipo y espacios formales de reconocimiento a los logros individuales y colectivos, estas acciones refuerzan la cohesión organizacional, consolidan vínculos de apoyo mutuo y actúan como un factor protector frente a los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo.

Considerando que la población estudiada está compuesta por trabajadores jóvenes, y que este grupo tiende a experimentar con mayor intensidad los efectos de la sobrecarga, la incertidumbre laboral y la dificultad para desconectarse, se recomienda implementar programas de mentoría, acompañamiento y fortalecimiento de competencias digitales y socioemocionales dirigidos específicamente a este segmento, ello permitiría no solo mejorar su adaptación a la modalidad remota, sino también reducir la rotación, fortalecer su proyecto de vida laboral y garantizar una experiencia más satisfactoria y sostenible.

Además, se sugiere que la empresa implemente mecanismos de evaluación periódica del impacto del teletrabajo en el bienestar de sus colaboradores, utilizando encuestas, entrevistas y diagnósticos de clima organizacional, este seguimiento sistemático permitirá identificar oportunamente riesgos emergentes, ajustar las políticas internas y adaptar las

estrategias de intervención a las necesidades cambiantes de los trabajadores, evitando que los malestares físicos y psicosociales se cronifiquen o naturalicen.

Finalmente, desde el Trabajo Social se recomienda que las organizaciones incorporen un programa de intervención corporativo orientado específicamente a fortalecer el bienestar de los colaboradores en modalidad de teletrabajo, dicho programa debería articular acciones de promoción, prevención y atención frente a los principales problemas identificados en esta investigación: malestares físicos, riesgos psicosociales, dificultades para conciliar la vida personal y laboral y efectos de la hiperconectividad, el rol profesional del trabajador social, en este marco, resulta clave para diseñar, implementar y evaluar estrategias integrales que coloquen en el centro la dignidad, la salud integral y la calidad de vida de las personas que trabajan a distancia.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, L. E. (2016). *Los indicadores de bienestar humano: propuesta para el monitoreo de los modos de vida y territorios de los pueblos indígenas. Elementos y aportes para su definición y medición. Amazonia colombiana*. Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas (SINCHI).
<https://www.sinchi.org.co/files/publicaciones/publicaciones/pdf/Cartilla%20IBHI%20Espan%CC%83ol%20Opc1-1.pdf>
- ADECCO. (2022). *Evolución del teletrabajo*. <https://www.adeccoinstitute.es/empleo-y-relaciones-laborales/evolucion-del-teletrabajo/>
- Aragón, J. (2016). Notas sobre ¿Una nueva revolución industrial? Economía digital y trabajo. *Gaceta Sindical: reflexión y debate*, (27), 11–22.
<https://docpublicos.ccoo.es/cendoc/048737NotasSobreNueva.pdf>
- Arrieta, E., Cabarcas, M., y Rodríguez, C. (2019). Análisis de las necesidades de bienestar laboral de los empleados de universidades en la región Caribe: Caso Barranquilla. *Adgnosis*, 8(8), 73–90. <https://doi.org/10.21803/adgnosis.v8i8.361>
- Babbie, E. (2016). *Fundamentos de la investigación social* (6.^a ed.). Cengage Learning.
<https://tecnicasmasseroni.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/02/babbie-fundamentos-de-la-investigacion-social.pdf>
- Bailey, D. E., y Kurland, N. B. (2002). A review of telework research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, 23(4), 383–400. <https://doi.org/10.1002/job.144>

- Bayter, S., y Pérez, A. (2021). *Bienestar laboral en el teletrabajo* (Trabajo de grado, Pregrado en Administración de Empresas). Colegio de Estudios Superiores de Administración - CESA, Bogotá.
https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4323/ADM_1020825399_2021_2.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Becerra, L. (2024). *La desconexión digital del trabajador y su incidencia en la vulneración de Derechos Humanos durante la pandemia del COVID-19* (Tesis para optar el título profesional de Abogado). Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima.
<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/8530>
- Benavides, F. G., y Silva-Peñaherrera, M. (2022). Datos y evidencias del teletrabajo, antes y durante la pandemia por COVID-19. *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 25(2), 133–146. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1578-25492022000200006&script=sci_abstract&lng=en
- Benítez, D. (2024). Impacto del teletrabajo en el estrés laboral de docentes universitarios por el COVID-19. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 14(28), e606. <https://doi.org/10.23913/ride.v14i28.1781>
- Bentley, T. A., Teo, S. T., McLeod, L., Tan, F., Bosua, R., y Gloet, M. (2016). The role of organisational social support and specific support for teleworkers in influencing teleworker wellbeing: A socio-technical systems approach. *Applied Ergonomics*, 52, 207–215. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2015.07.019>

- Blanch i Ribas, J. M. (Coord.). (2003). *Teoría de las relaciones laborales: Fundamentos (Tomo I)* [Manual, vol. 5]. Editorial UOC.
<https://elibro.net/es/ereader/santotomas/56305?page=1>
- Boltvinik, J. (2020). *Pobreza y florecimiento humano*. Universidad Autónoma de Zacatecas/Editorial Itaca.
- Brynjolfsson, E., y McAfee, A. (2025). *Creating our digital world: The impact of telework and digital transformation* [Entrevista].
<https://www.youtube.com/watch?v=s5NBVaQwGuE>
- Cambon, L., Bergeron, H., Castel, P., Ridde, V., y Alla, F. (2021). *When the worldwide response to the COVID-19 pandemic is done without health promotion*. Global Health Promotion, 28(2). <https://doi.org/10.1177/17579759211015129>
- Carnevale, J. B., y Hatak, I. (2020). Employee adjustment and well-being in the era of COVID-19: Implications for human resource management. *Journal of Business Research*, 116, 183–187. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.05.037>
- Castro Zegarra, A. (2021). Impacto del teletrabajo en los trabajadores de entidades e instituciones de cooperación técnica internacional constituidas en el extranjero (ENIEX) que operan en Perú al 2020. Lima: Universidad del Pacífico. Recuperado de :
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3354/Castro,%20Andrea_Tesis_Administraci%C3%B3n_2021.pdf?sequence=1
- Charaja, Y., y Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Puno - Perú, 2013.

Comuni@cción, 5(1), 5–13. Recuperado el 24 de enero de 2025 de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&tlng=es

Creswell, J. W., y Creswell, J. D. (2014). *Diseño de investigación: enfoques de métodos cualitativos, cuantitativos y mixtos*. SAGE Publications.

Del Castillo, E., Madero, S., Lapshun, A., y Sánchez, J. I. (2025). When do teleworkers feel both job-satisfied and productive? Boundary conditions of the telework satisfaction-productivity relationship. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 41(2), 39–49. <https://doi.org/10.5093/jwop2025a5>

Diario Gestión. (2023). Cerca de 12,000 empresas en Perú declararon al menos un teletrabajador en 2022. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/teletrabajo-cerca-de-12000-empresas-en-peru-declararon-al-menos-un-teletrabajador-en-2022-trabajo-remoto-ley-de-teletrabajonoticia/?ref=gesr>

Díaz, C. (2021). *Teletrabajo: Ventajas y desventajas de su implementación en los millennials de Chile* (Tesis de maestría). Universidad de Chile. Santiago. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/178910>

Diener, E., Oishi, S., y Tay, L. (2018). *Advances in subjective well-being research*. *Nature Human Behaviour*, 2(4), 253–260. <https://doi.org/10.1038/s41562-018-0307-6>

Dosi, G., y Virgillito, M. (2019). ¿Hacia dónde evoluciona el tejido social contemporáneo? Nuevas tecnologías y viejas tendencias socioeconómicas. *Revista Internacional del*

Trabajo, 138(4), 3–26.

https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@inst/documents/publication/wcms_819536.pdf

Enríquez, A., y Sáenz, C. (2021). *Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de COVID-19 para los países del SICA* (Serie Estudios y Perspectivas-Sede Subregional de la CEPAL en México, N° 189; LC/TS.2021/38; LC/MEX/TS.2021/5). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/8dd0856e-e8a6-470f-b864-38fbf96f8cd5/content>

Gartner. (2020). *Tecnología del teletrabajo: Tendencias y mejores prácticas para habilitar el trabajo remoto*. <https://www.gartner.es/es/tecnologia-de-la-informacion/insights/tecnologia-del-teletrabajo>

Gartner. (2020). *Tendencias del Hype Cycle de Gartner para el espacio de trabajo digital de 2020*. <https://www.gartner.es/es/articulos/tendencias-del-hype-cycle-de-gartner-para-el-espacio-de-trabajo-digital-de-2020>

Gil-Monte, P. R., Carretero-Dios, H., y Roldán, M. D. (2005). Factores psicosociales en el trabajo y salud en personal de la Administración de Justicia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(3), 365–380. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317020005.pdf>

Gobierno del Perú. (2021, 30 de diciembre). *Decreto de Urgencia N.º 115-2021: Decreto de urgencia que modifica los decretos de urgencia N.º 026-2020 y N.º 078-2020 y el decreto legislativo N.º 1505*. Diario Oficial *El Peruano*. <https://www.elperuano.pe>

Gobierno del Perú. (2024). *Régimen general de renta*. <https://www.gob.pe/6991-regimen-general-de-renta>

Hastwell, C. (8 de noviembre de 2022). *¿Qué es la flexibilidad en el lugar de trabajo? Definiciones y ejemplos de los principales lugares de trabajo*. Great Place To Work® Perú. Recuperado de <https://www.greatplacetowork.com.pe/recursos/blog/que-es-la-flexibilidad-en-el-lugar-de-trabajo-definiciones-y-ejemplos-de-los-principales-lugares-de-trabajo>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

INEI: 75.5% de empresas en Lima Metropolitana se encuentran operativas. (20 de setiembre de 2020). Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/coronavirus-en-peru-el-755-de-empresas-en-lima-metropolitana-se-encuentran-operativas-inei-noticia/>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). *Perú: indicadores del mercado laboral a nivel departamental y de principales ciudades 2022*. <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/4330728-peru->

[indicadores-del-mercado-laboral-a-nivel-departamental-y-de-principales-ciudades-2022](#)

Instituto Nacional de la Juventud – INJUVE. (2023). *Informe sobre la actividad económica juvenil en el Perú (IAE Juvenil)*. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2366548/IAE%20juvenil.pdf?v=1636058794yutm_source=chatgpt.com

Kahneman, D., y Deaton, A. (2010). High income improves evaluation of life but not emotional well-being. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 107(38), 16489–16493. <https://doi.org/10.1073/pnas.1011492107>

Lister, K., y Harnish, T. (2011). *The State of Telework in the U.S.* Telework Research Network. <http://www.workshifting.com/downloads/downloads/Telework-Trends-US.pdf>

López Jara, W. B. (2022). *La necesidad de regular el derecho a la desconexión digital frente la implementación del trabajo remoto y el teletrabajo en las empresas*. Recuperado de : https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RPUC_83b54cecb9d832dc2bd27107a62c6574/Details

Lyubomirsky, S., Margolis, S., Bao, K. J., y Chancellor, J. M (2018). Everyday prosociality in the workplace: The reinforcing benefits of giving, getting, and glimpsing. *Emotion*, 18(4), 507–517. <https://doi.org/10.1037/emo0000321>

- Maeneja, R. y Abreu, AM (2020). *Ubicuidad de las TIC: peligros para la salud mental reforzados por la crisis de Covid-19*. *Psicología, Salud y Enfermedad* , 21 (3), 571-581. <https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/32391>
- Manzano Santamaría, N. (2024). *NTP 1122: Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (I): nuevas formas de organización del trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (INSSBT). Recuperado de <https://www.insst.es/documentacion/colecciones-tecnicas/ntp-notas-tecnicas-de-prevencion/32-serie-ntp-numeros-1101-a-1135-ano-2018/ntp-1122>
- Martín-Baró, I. (1986). Hacia una psicología de la liberación. *Boletín de Psicología*, 22, 219–221. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/2652421.pdf>
- Martín-Baró, I. (1998). *Psicología de la liberación*. Trotta. https://www.alfepsi.org/wp-content/uploads/2015/07/PSICOLOGIA_DE_LA_LIBERACION.pdf
- Martinez, P., y Vargas, A. (2021). Estrés y motivación laboral del teletrabajo de una organización pública del sector energía y minas, Lima 2021.(Tesis de licenciatura). Universidad Tecnológica del Perú. Lima. Recuperado de : <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/5346>
- Maslach, C., y Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry*, 15(2), 103-111. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/wps.20311>
- Maurizio, R. (2021). *Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe* (Serie Panorama Laboral en América Latina y el Caribe 2021). Organización

Internacional del Trabajo.

[https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-
lima/documents/publication/wcms_811301.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-
lima/documents/publication/wcms_811301.pdf)

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2002). *Decreto Supremo N.º 007-2002-TR, Reglamento de la Ley de Jornada de Trabajo, Horario y Trabajo en Sobretiempo. Diario Oficial El Peruano, 4 de julio de 2002. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/normas-legales/141507-decreto-supremo-n-007-2002-tr>*

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). *Guía de buenas prácticas ergonómicas para el trabajo remoto durante el confinamiento por COVID-19. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/1491433-guia-de-buenas-practicas-ergonomicas-para-el-trabajo-remoto-durante-el-confinamiento-por-covid-19>*

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2023). *El perfil del teletrabajador en Perú en el periodo 2019-2022. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/3823728-el-perfil-del-teletrabajador-en-peru-en-el-periodo-2019-2022>*

Moirano, R., Ibarra, L., Riera, V., y Baritoli, F. (2021). *Impacto del teletrabajo y el aislamiento social en el estrés laboral: un diagnóstico preliminar para la Argentina. Escritos Contables Y De Administración, 12(1), 72–102. <https://doi.org/10.52292/j.eca.2021.2109>*

- Montero, V., y Celada, J. (1994). *Psicología Comunitaria en Lima-Perú*. Seminario Psicología de la Salud. La Habana-Cuba.
- Murillo, S. M., Calderón, G., y Torres, K. J. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, 16(25), 109–137.
https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/5452
- Nilles, J. M. (1975). Telecommunications and organizational decentralization. *IEEE Transactions on Communications*, 23(10), 1142–1147.
<https://www.jala.com/Telecomm%20and%20Org%20Decentralization.pdf>
- Noguera Trillo, M. F. (2023). *El teletrabajo y su impacto sobre el bienestar de los colaboradores en empresas del sector agroexportador en Lima Metropolitana* (Tesis de licenciatura). Universidad de Lima.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/20443?locale-attribute=en>
- Olaya, M. (2020). El tecnoestrés como factor de riesgo para la seguridad y salud del trabajador. *Lan Harremanak*, 44, 164–183.
<https://udimundus.udima.es/handle/20.500.12226/940>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica*.
https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Organización Mundial de la Salud y Organización Internacional del Trabajo. (2022, 2 de febrero). *Urge proteger la salud de quienes trabajan a distancia*. OIT Noticias.

<https://www.who.int/es/news/item/02-02-2022-crucial-changes-needed-to-protect-workers-health-while-teleworking>

Palacios, E. R. (2019). *¿Qué factores desencadenan un estrés laboral?* Recuperado el 11 de diciembre de 2025, de <http://www.medicina.uanl.mx/hu/2020/01/21/que-factoresdesencadenan-un-estres-laboral/>

Pareja Lira, M. L., y Santillan Garcia, D. N. (2023). *Factores que influyen en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA* [Tesis para optar al título profesional de Licenciado en Administración, Universidad de Lima]. Repositorio institucional de la Universidad de Lima <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/19271>

Perú. Congreso de la República. (2022). *Ley N.º 31572: Ley del teletrabajo. El Peruano.* <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2104305-1>

Plataforma Digital Única del Estado Peruano. (2023). *El perfil del teletrabajador en Perú en el periodo 2019-2022.* <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/3823728-el-perfil-del-teletrabajador-en-peru-en-el-periodo-2019-2022>

Poder Ejecutivo. (2020, 15 de marzo). *Decreto de Urgencia N.º 026-2020: Decreto de urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional. El Peruano.* <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566447/DU026-2020.pdf>

Polo, G. (2022). *El estrés laboral en la modalidad de teletrabajo en los colaboradores del área técnica - administrativa de la empresa minera AIC, durante el estado de excepción Ecuador marzo-septiembre 2020* (Tesis de maestría). Universidad Andina

Simón Bolívar. Quito. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8616/1/T3772-MGTH-Polo-El%20estres.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2020, 15 de marzo). *Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM: Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2>

Pujol-Cols, J., y Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

Quan-Haase, A., y Wellman, B. (2005). Hyperconnected network: Computer-mediated community in a high-tech organization. *New Media y Society*, 7(2), 199–222. <https://doi.org/10.1177/1461444805050769>

Rangel, L., y Verano, K. (2022). *Trabajo en casa: Estrategias de promoción y prevención, controles, seguridad y salud en el trabajo* (Tesis de pregrado). Universidad ECCI. Bogotá. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/2564>

Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la lengua española* (23.^a ed.). <https://dle.rae.es/bienestar>

Requena, O. (2020). Derecho a la desconexión digital: Un estudio de la negociación colectiva. *Lex Social: Revista de Derechos Sociales*, 10(2), 541–560. <https://doi.org/10.46661/lexsocial.5076>

- Rivera, R. R., Pinto, A. R., Ricalde, S. C., Del Mar, D. D., y Osoreo, R. I. V. (2021). El trabajo remoto y teletrabajo en tiempo de post-pandemia COVID-19 en la ciudad de Lima. *Yotantsipanko*, 1(2), 02–10.
<https://revistas.uniscjsa.edu.pe/index.php/Yotantsipanko/article/view/2/2>
- Robinson, L. A., y Galea, S. (2020). Bien: De qué debemos hablar cuando hablamos de salud. *American Journal of Epidemiology*, 189(11), 1436–1440.
<https://academic.oup.com/aje/article/189/11/1436/5714913>
- Romano Carboneras, J. (2023). *Un análisis de la evolución del teletrabajo desde una perspectiva española y europea* (Trabajo de fin de grado). Universidad de Valladolid.
<https://uvadoc.uva.es/handle/10324/61103>
- RPP Noticias. (2020, 16 de septiembre). *Trabajo remoto: 85 % de limeños considera que labora más horas que antes de la pandemia*. RPP Noticias.
<https://rpp.pe/economia/economia/trabajo-remoto-un-85-de-limenos-considera-que-labora-mas-horas-que-antes-de-la-pandemia-empleo-trabajadores-empresas-teletrabajo-home-office-coronavirus-en-peru-noticia-1292862>
- Saks, A. M. (2021). *A model of caring in organizations for human resource development*. *Human Resource Development Review*, 20(3), 289–321.
<https://doi.org/10.1177/15344843211024035>
- Salaiza Lizárraga, J. A., Madero Gómez, S. M., Joya Hunton, M. A., y Burgueño Rendón, M. (2024). *Percepción del teletrabajo por parte del personal de empresas del noroeste mexicano*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(108), 1536–1554.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.108.27>

Salinas Legua, F. M. (2020). *Efectividad de los canales de comunicación interna en empresas privadas, diciembre 2020 (Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres). Repositorio Académico USMP.*
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7611>

Sánchez-Toledo Ledesma, A. M. (2021). *Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(2), 234–254.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S3020-11602021000200234

Servir. (2023). *Modo teletrabajo: preguntas frecuentes. Gobierno del Perú.*
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6677349/28423-preguntas-frecuentes-sobre-el-teletrabajo-edicion-1.pdf#:~:text=De%20acuerdo%20con%20el%20art%C3%ADculo%203%20de,forma%20presencial%20y%20teletrabajo%20de%20forma%20intermitente>

Stiles, J., y Smart, M. J. (2021). *Working at home and elsewhere: Daily work location, telework, and travel among United States knowledge workers. Transportation*, 48(5), 2461–2491. <https://doi.org/10.1007/s11116-020-10136-6>

Suárez-Duarte, R. J., Campos-Sequeira, L. Y., Villanueva, J. del S., y Mendoza-Castro, C. (2020). *Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 3(1), 104–119.
<https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>

University of South Australia. (2021). Long-term impacts of remote working on transport patterns. [https://www.unisa.edu.au/research/markets-values-inclusion/our-](https://www.unisa.edu.au/research/markets-values-inclusion/our-projects/past-projects/long-term-impacts-of-remote-working-on-transport-patterns/)

[projects/past-projects/long-term-impacts-of-remote-working-on-transport-patterns/](https://www.unisa.edu.au/research/markets-values-inclusion/our-projects/past-projects/long-term-impacts-of-remote-working-on-transport-patterns/)

Valle-Perís, M. (2022). Evolución y consecuencias de la hiperconectividad. ESNE - Escuela Universitaria de Diseño, Innovación y Tecnologías.

<https://revistas.uca.es/index.php/proyecta56/article/view/8022/9738>

Varona Calle, W. (2024, 24 de abril). ¿Cómo está el mercado laboral para los jóvenes?

Universidad de Piura. <https://www.udep.edu.pe/hoy/2024/04/como-esta-el-mercado-laboral-para-los-jovenes/>

Willett, J. F., LaGree, D., Shin, H., Houston, J. B., y Duffy, M. (2023). The role of leader communication in fostering respectful workplace culture and increasing employee engagement and well-being. *International Journal of Business Communication*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1177/23294884231195614>

IX. ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Pregunta	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología	Población
Si bien el trabajo remoto es una modalidad de trabajo con creciente aumento y aceptación por los beneficios que brinda no solo al trabajador sino también a la empresa, que tan beneficioso es este y que problemas trae consigo laborar únicamente fuera de las instalaciones	¿Cómo se describe la influencia del teletrabajo en el bienestar laboral de los teletrabajadores de una empresa privada durante el año 2025?	Describir la influencia del teletrabajo en el bienestar laboral de los trabajadores de una empresa privada durante el año 2025.	H.G.: En los teletrabajadores de una empresa privada durante el año 2025, el teletrabajo se asocia con niveles moderados de bienestar laboral, caracterizados por la presencia de malestares físicos y psicológicos, así como tensiones en las relaciones laborales y dificultades para equilibrar la vida personal y laboral.	Teletrabajo (independiente)	Básica, No experimental y transversal, que adopta un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con una estrategia de triangulación.	Trabajadores que laboren de forma remota en una empresa de tecnología Muestra 36 trabajadores jóvenes que laboren de forma remota
	Preguntas específicas ¿Cómo se caracteriza la influencia del teletrabajo en la salud física y mental de los trabajadores durante el año 2025?	Describir como se configura la influencia del teletrabajo en la salud física y mental de los trabajadores durante el año 2025	H.E.1: En los trabajadores de una empresa privada durante el año 2025, el teletrabajo se asocia con un mayor reporte de dolores musculoesqueléticos, fatiga visual y síntomas de estrés, ansiedad y agotamiento emocional.	Bienestar de los colaboradores (dependiente)		

Pregunta	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología	Población
	¿Cómo se caracteriza la influencia del teletrabajo en las relaciones laborales de los trabajadores durante el año 2025?	Describir la caracterización de la influencia del teletrabajo en las relaciones laborales de los trabajadores durante el año 2025.	H.E.2: En los trabajadores de una empresa privada durante el año 2025, el teletrabajo se asocia con una menor interacción informal, sensación de aislamiento y dificultades para mantener la cohesión, el apoyo mutuo y la comunicación fluida entre compañeros y supervisores.			
	¿Cómo se caracteriza la influencia del teletrabajo en la satisfacción personal de los trabajadores durante el año 2025?	Describir como se caracteriza la influencia del teletrabajo en la satisfacción personal de los trabajadores durante el año 2025.	H.E.3: En los trabajadores de una empresa privada durante el año 2025, el teletrabajo se asocia con una menor satisfacción personal, evidenciada en dificultades para conciliar la vida personal y laboral, reducción del tiempo para actividades recreativas y de autocuidado, así como en la percepción de sobrecarga de responsabilidades.			

Anexo N° 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
1. Teletrabajo	El teletrabajo es una modalidad especial de prestación de labores, de condición regular o habitual. Se caracteriza por el desempeño subordinado de aquellas sin presencia física del trabajador o servidor civil en el centro de trabajo, con la que mantiene vínculo laboral. Se realiza a través de la utilización de las plataformas y tecnologías digitales. (Gobierno del Perú. (2022)	Los factores que destacan son :1) relaciones de poder 2) tipo de comunicación	Uso de TIC Flexibilidad laboral Supervisión remota Comunicación virtual Balance vida-trabajo	Frecuencia de uso de plataformas digitales (Zoom, Teams, correo) Nivel de control/percepción de supervisión Fluidez y efectividad de la comunicación en equipo Capacidad de separar lo laboral de lo personal	Escala ordinal de tipo likert
2. Bienestar laboral	Alude a un estado en donde los empleados gocen de salud física, mental, emocional y espiritual, para así obtener sus satisfacciones personales como familiares. (Arrieta et al. 2019)	Los factores que destacan son :1) Salud física y mental. 2)Relaciones sociales 3) satisfacción personal	Bienestar psicológico Bienestar físico Bienestar social Satisfacción laboral Motivación	Grado de estrés, ansiedad o satisfacción Dolencias físicas y cansancio Grado de conformidad con el clima laboral en el trabajo remoto Nivel de compromiso con las tareas	Escala ordinal de tipo likert

**Anexo N° 3: Instrumento N°1 - CUESTIONARIO: ÍTEMS ORGANIZADOS POR
DIMENSIÓN VARIABLE INDEPENDIENTE: Teletrabajo**

Dimensión	Ítem
Uso de TIC	Utiliza herramientas digitales como Zoom, Teams o Google Meet para realizar sus labores diarias.
	Se siente cómodo/a utilizando tecnologías digitales para comunicarse con su equipo.
	Recibe soporte técnico adecuado para el uso de las plataformas digitales.
Flexibilidad laboral	Puede organizar sus horarios laborales según sus necesidades personales.
	El teletrabajo le permite cumplir con sus responsabilidades sin estar sujeto a un horario rígido.
	Tiene libertad para decidir el orden de sus tareas durante la jornada laboral.
Supervisión remota	Su jefe le da instrucciones claras, aunque trabaje a distancia.
	siente que existe un seguimiento constante de su desempeño laboral.
	se comunica con su supervisor cada vez que lo necesito, incluso a distancia.
Comunicación virtual	La comunicación con su equipo es fluida y constante.
	Uso diversos canales (chat, videollamada, correo) para mantenerme comunicado.
	Las reuniones virtuales son efectivas para coordinar el trabajo.
Balance vida-trabajo	El teletrabajo le permite equilibrar su vida laboral y personal.
	Puede dedicar más tiempo a su familia u otras actividades personales.
	Puede desconectarme del trabajo fuera del horario laboral.

VARIABLE DEPENDIENTE: Bienestar de los colaboradores

Dimensión	Ítem
Bienestar psicológico	Me siento emocionalmente estable mientras trabajo desde casa.
	El teletrabajo ha reducido mis niveles de estrés.
	Me siento satisfecho/a con mi situación laboral actual.
Bienestar físico	No he experimentado problemas físicos (como dolores de espalda o fatiga visual) por teletrabajar.
	Tengo un espacio físico adecuado para realizar mi trabajo desde casa.
	Mantener hábitos saludables durante mi jornada de teletrabajo.
Bienestar social	A pesar de la distancia, mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.
	Me siento parte de un equipo, aunque trabaje de forma remota.
	Participó en actividades colaborativas o virtuales organizadas por la empresa.
Satisfacción laboral	Me siento conforme con las condiciones de trabajo que tengo actualmente.
	El teletrabajo ha mejorado mi percepción de la empresa.
	Considero que la empresa se preocupa por mi bienestar como colaborador/a.
Motivación	Me siento motivado/a para cumplir con mis tareas diarias desde casa.
	Tengo entusiasmo por mi trabajo incluso trabajando a distancia.
	Me esfuerzo por dar lo mejor de mí en el contexto del teletrabajo.

Anexo N° 4: Instrumento N°2 - Encuesta sobre bienestar laboral y teletrabajo

DATOS GENERALES

Edad: Estado Civil: Soltero () Casado () Conviviente () Tiempo que labora:

Género: Masculino () Femenino ()

Lugar nacimiento:

Nivel educativo:

Lugar de Domicilio:

Señores trabajadores operarios de la empresa:

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para el desarrollo de la tesis titulada “El teletrabajo: Impacto en el bienestar de los colaboradores de una empresa privada de tecnología durante el 2025”, por lo que se solicita su apoyo en responder estos cuestionarios sobre las variables de estudio. La información proporcionada es sólo con fines de la presente investigación, es de carácter anónimo y no será divulgada, los datos son absolutamente confidenciales.

Instrucciones:

Lea detenidamente cada pregunta para una mejor comprensión y marque con X la respuesta con la que se identifique.

Completamente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo
1	2	3	4

Variable Independiente: Teletrabajo

1. Utilizo herramientas digitales como Zoom, Teams, Google Meet y otros canales para realizar mis labores diarias.
2. Me siento cómodo/a utilizando tecnologías digitales para comunicarme con mi equipo
3. Recibo soporte técnico adecuado para el uso de las plataformas digitales.
4. Puedo organizar mis horarios laborales según mis necesidades personales.
5. Tengo libertad para decidir el orden de mis tareas durante la jornada laboral.
6. Siento que existe un seguimiento constante de mi desempeño laboral.
7. La comunicación con mi equipo es fluida, constante y efectiva.
8. Puedo dedicar más tiempo a mi familia u otras actividades personales.
9. Si trabajo horas extras, me las compensan.

Variable Dependiente: Bienestar de los colaboradores

10. El teletrabajo produce estrés (aumento de presión por sobrecarga de tareas, falta de límites entre vida personal y trabajo, y necesidad de estar siempre disponible).
11. He experimentado problemas físicos (como dolores de cabeza, espalda o fatiga visual) por teletrabajar.
12. Tengo un ambiente adecuado (escritorio, silla ergonómica, mouse, teclado) para realizar mi trabajo desde casa.

13. Mantener hábitos saludables (como pausas activas o hidratación regular) durante mi jornada de teletrabajo.

14. Me siento parte de un equipo, aunque trabaje de forma remota.

15. La empresa cumple con mis expectativas laborales.

16. Considero que la empresa se preocupa por mi bienestar como colaborador/a.

17. Me siento motivado/a para cumplir con mis tareas diarias desde casa.

18. Trabajo mejor en el contexto del teletrabajo.

Anexo N° 5: Instrumento N° 3 – Guía documentaria del Diagnóstico de ambiente y cultura organizacional

Cuestionario basado en preguntas GPTW 2024

Escala de respuesta sugerida (Likert de 5 puntos):

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

Credibilidad

1.Los líderes me mantienen informado acerca de cosas y cambios importantes.
2.Los líderes comunican claramente qué se espera de nuestro trabajo.
3.Puedo hacer cualquier pregunta razonable a los líderes y recibir una respuesta directa.
4.Los líderes cumplen sus promesas.
5.Las acciones de los líderes coinciden con sus palabras.

Respeto

6.Los líderes muestran agradecimiento por el buen trabajo y por el esfuerzo extra.
7.Los líderes son accesibles, es fácil hablar con ellos.
8.Si considero que se me ha tratado injustamente, sé que tendré la oportunidad de ser escuchado y que se me tratará con justicia.
9.Los líderes incentivan y responden genuinamente a nuestras ideas y sugerencias.
10.Reconocemos a las personas que intentan nuevas y mejores maneras de hacer las cosas, independientemente del resultado.

Imparcialidad

11.Las personas son tratadas de manera justa sin importar su orientación sexual.
12.Las personas son tratadas de manera justa sin importar su género.
13.Las personas son tratadas de manera justa sin importar su raza.
14.Las personas son tratadas de manera justa sin importar su condición socioeconómica.
15.Siento que recibo una parte justa de las ganancias que obtiene esta organización.
16.Aquí me explican sobre cómo se maneja la gestión salarial en la organización.

Orgullo

17.El lugar donde desarrollo mis labores es físicamente seguro para trabajar.

18.Las instalaciones donde realizo mis funciones contribuyen a crear un buen ambiente de trabajo.
19.Aquí se celebran eventos especiales.
20.Este es un lugar divertido para trabajar.
21.El equipo de la alta dirección representa plenamente los valores de nuestra organización.

Camaradería y retención del Talento

22.Todos tenemos la oportunidad de recibir un reconocimiento especial.
23.Aquí tenemos beneficios especiales y únicos.
24.A las personas aquí se les da bastante responsabilidad (empoderamiento).
25.La comunicación entre áreas facilita el logro de los objetivos.
26.Considero que los líderes despedirán a las personas solo como un último recurso.
27.¿Qué tan probable es que le recomiendes a un/a amigo/a o familiar trabajar en la organización?