

**IMPACTO DEL TELETRABAJO Y EL AISLAMIENTO
SOCIAL EN EL ESTRÉS LABORAL: UN DIAGNÓSTICO
PRELIMINAR PARA LA ARGENTINA**
HOME OFFICE AND SOCIAL ISOLATION EFFECT
ON STRESS: A PRELIMINARY DIAGNOSIS FOR
ARGENTINA

Regina Moirano¹, Lisana Ibarra², Valentín Riera³, Fausto Baritoli⁴

Fecha recepción: 22/07/2020
Fecha aceptación: 19/03/2021

Resumen

La pandemia afecta al mundo y el aislamiento social, preventivo y obligatorio modifica las relaciones laborales. Este artículo tiene por objetivo diagnosticar el estrés laboral de los trabajadores argentinos que han cambiado a modalidad de teletrabajo a raíz de la pandemia. Metodológicamente, para abordar el objetivo propuesto, se recolectan datos a partir de un cuestionario *online* cuyos encuestados se obtienen usando el método de muestreo de bola de nieve, entre mayo y junio de 2020. Se alcanza una muestra de 164 teletrabajadores. Los resultados obtenidos muestran que los teletrabajadores consultados se autoperciben adaptados a costa de mayor desgaste, manifiestan síntomas físicos y psíquicos, y un alto nivel de agotamiento mental. Se releva un alto grado de

¹ Departamento de Ciencias de la Administración, Universidad Nacional del Sur (DCA, UNS). E-mail: regina.moirano@uns.edu.ar. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3375-8294>.

² Investigador sin filiación institucional. E-mail: lisana.ibarra@usal.edu.ar. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4579-8469>.

³ Investigador sin filiación institucional. E-mail: valenriera@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5326-1816>,

⁴ Investigador sin filiación institucional. E-mail: faustobaritoli@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2436-4733>.

incertidumbre; especialmente entre quienes han sufrido disminución en sus ingresos y trabajan para organizaciones privadas y pequeñas. A la luz de los resultados, se propone un debate sobre las condiciones de los teletrabajadores.

Palabras clave: psicología laboral, trabajo remoto, recursos humanos, COVID-19, cuarentena.

Abstract

COVID-19 pandemic affects the world and, due to the preventive social isolation in Argentina work conditions are modified. The main objective of this research is to diagnose homeofficers stress in this context. The perception of 164 homeofficers is consulted through snowball methodology during May and June 2020 and Excel and SSPS data processing is used to analyze the data. As outstanding results, homeofficers consulted declare they are adapted at the cost of increased abrasion, they manifest physical and mental symptoms, and a high level of mental exhaustion. A high degree of uncertainty is identified; especially in those who have suffered income decreasing and work for private and small organizations. Under the light of the results, a debate regarding homeofficers conditions is proposed.

Keywords: labor psychology, remote work, human resources, COVID-19, quarantine.

JEL: I10, M12, M54.

1. Introducción

El año 2020 se encuentra con un hecho histórico de una magnitud global sin antecedentes; no solo por los riesgos sanitarios que conlleva la pandemia, sino también por las implicancias en el mundo del trabajo. Repentinamente las empresas, grandes o pequeñas, modifican su dinámica. Por ejemplo, los puestos administrativos de organizaciones consideradas esenciales, continúan ejerciendo funciones desde sus domicilios. Con esto, también se ven modificadas las condiciones laborales para los trabajadores. El cambio requiere resignificar el espacio del domicilio para el desarrollo de actividades laborales. La relevancia del tema nos convoca a la investigación desde un abordaje psicológico, particularmente, conocer el nivel de estrés frente a este cambio es la motivación central de esta investigación.

Si bien no existe bibliografía sobre una situación de pandemia similar a la actual, sí es posible hallar ciertos estudios en epidemias anteriores que han revelado una profunda y amplia gama de consecuencias psicosociales a nivel individual y comunitario durante brotes. Por ejemplo, la Organización Panamericana de Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2016) destacan que además de las implicancias en la salud asociadas directamente con la enfermedad en cuestión, pueden aparecer síntomas como el insomnio, la ansiedad y el estrés. Naranjo Pereira (2009) y Passarelli (2011) contemplan que deben considerarse la dimensión corporal, biológica y psíquica. Para Ramírez Ortiz y sus colaboradores (2020), una situación de aislamiento intensifica los síntomas de trastornos preexistentes.

Este artículo tiene por objetivo diagnosticar el estrés laboral de los trabajadores argentinos que han cambiado a modalidad de teletrabajo como consecuencia del contexto de pandemia COVID-19 en la Argentina. Específicamente, pretende conocer el nivel de adaptación, identificar indicadores de estrés en los teletrabajadores y dilucidar el grado de impacto que el aislamiento social genera en los mismos. Para abordar el objetivo propuesto, metodológicamente se elaboró un cuestionario *ad hoc* basado en tres variables de análisis: teletrabajo, estrés laboral y aislamiento social. Luego de administrar una prueba piloto y realizar ajustes, se utiliza el método bola de nieve para alcanzar a una muestra de teletrabajadores que hayan tenido que continuar con sus labores desde sus domicilios al momento de declararse el aislamiento social preventivo y obligatorio y, habiendo recolectado los datos, se calculan estadísticas descriptivas y se realiza un análisis bivariado.

Además, del presente apartado introductorio, el trabajo se organiza como se describe a continuación. En primer lugar, se encuadran teórica y breve-

mente las nociones que facilitan el entendimiento de las variables principales de esta investigación, tales como teletrabajo, estrés laboral y aislamiento social. En segundo lugar, se detalla la metodología desarrollada y, enseguida, se muestran los resultados obtenidos y se presenta un análisis de los mismos de manera de abrir la discusión. Por último, se presentan guías de investigación futura.

2. Marco conceptual y de antecedentes

2.1. Teletrabajo y salud ocupacional

A pesar de ser un término cada vez más utilizado, y con un gran auge en la última década, aún no existe una definición homogénea sobre “teletrabajo”. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en su *Manual de Buenas Prácticas* (2019) define al teletrabajo como la forma de organizar y realizar un trabajo en el marco de un contrato o relación laboral a distancia, ya sea en domicilio u otras ubicaciones, mediante la utilización de tecnologías de la información y la comunicación (TIC). El teletrabajo, al igual que cualquier otro trabajo, no es ni bueno ni malo en sí mismo para la salud, afirman Gareca y sus colaboradores (2007); al ser un fenómeno multidimensional, el impacto que tenga en la salud del trabajador depende de diversos factores. En consecuencia, se debe abordar el tratamiento de la salud de los teletrabajadores desde una dinámica interdisciplinaria (Gareca, Verdugo, Briones & Vera, 2007). No se debe perder de vista el hecho de que la relación teletrabajador-organización se sumerge en la dinámica del mercado laboral, con distintas modalidades de teletrabajo y con tendencias de flexibilización laboral que deben regularse y normarse para evitar que presiones organizacionales deriven en excesiva cantidad de trabajo y jornadas prolongadas que desencadenen estrés laboral (Gareca *et al.*, 2007). De hecho, la OIT (2019: 26) afirma que “el empleador es responsable de la protección de la salud y seguridad profesional del teletrabajador”.

Por un lado, se han realizado diversos estudios en donde se demuestra que los teletrabajadores suelen experimentar sentimientos de soledad, preocupación e irritabilidad en el desarrollo de sus actividades. Además de lo mencionado anteriormente, se deben destacar ciertos problemas físicos que pueden surgir tales como problemas visuales, posturales, propensión al sedentarismo y a alteraciones de hábitos alimenticios saludables en gran parte de los teletrabajadores (Gareca *et al.*, 2007). Por otro lado, la ubicación o lugar de trabajo

debe poseer las ubicaciones físicas apropiadas, equipamiento, luminosidad, ventilación y temperatura adecuada para generar un ambiente laboral más ameno. Las TIC, medio indispensable para desarrollar el teletrabajo, poseen una dinámica evolutiva constante que puede desencadenar tecnoestrés si no se actualizan, capacitan y mejoran las destrezas de los teletrabajadores (Gareca *et al.*, 2007).

En suma, el teletrabajo cuenta con los riesgos para la salud al igual que cualquier otro tipo de modalidad de trabajo, y deben ser considerados en las políticas de toda empresa. Sin embargo, la OIT (2019: 26) también sostiene que “es responsabilidad de los teletrabajadores aplicar estas políticas y recomendaciones de seguridad correctamente”.

2.2. Estrés laboral

La Organización Mundial de la Salud (2007) plantea que el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción. Según Simón y Miñarro (1990) el término estrés se emplea frecuentemente, equiparándolo a una circunstancia que preocupa, o que desborda los recursos del individuo, por lo que se denomina coloquialmente estrés a la ansiedad, a la preocupación, a los nervios y a la irritabilidad. Es la respuesta normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida. De esta forma coincide con la definición de Hans Selye (1956) que plantea que estas reacciones tienen como objetivo lograr la adaptación y protección de la integridad del individuo. Según McEwen (2003), el estrés se encuentra dentro de un modelo general de adaptación biológica al medio donde, coincidiendo con el autor Peiró (1993), el sujeto debe utilizar sus recursos y esfuerzos para las situaciones ambientales nuevas o distintas a las que se enfrenta para conseguir un desempeño eficaz o evitar la posible amenaza del estímulo. Según Lazarus (1999), este estímulo evaluado como amenazante, pone en peligro su bienestar.

Según Chiavenato (2009), la reacción del organismo ante el estrés consta de tres fases: alarma, resistencia y agotamiento:

- Alarma: se presenta cuando la persona identifica y percibe la amenaza, sea física (daño corporal) o psicológica (la posibilidad de perder algo, como un empleo). Los cambios psicológicos comienzan en esta fase.
- Resistencia: la persona se hace resistente a las presiones creadas por la amenaza inicial. Los síntomas psicológicos que se derivan de la fase

de alarma desaparecen, a pesar de que la causa del estrés persiste. Al parecer, la resistencia se logra debido al aumento de los niveles de hormonas que secreta la glándula pituitaria o las suprarrenales.

- Agotamiento: cuando la exposición a la causa del estrés dura mucho tiempo, la persona entra en la fase de agotamiento. La actividad de la glándula pituitaria y de las suprarrenales disminuye y la persona no logra adaptarse al estrés continuo. Reaparecen muchos de los síntomas psicológicos de la fase de alarma. Si el estrés persiste, la persona empieza a sufrir fatiga, un estado de agotamiento que puede conducir a un daño físico grave, e incluso provocar la muerte por infarto u otro padecimiento cardíaco.

Griffiths, Leka y Cox (2004: 2) plantean que “el estrés laboral es la reacción que puede tener un individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales (Griffiths *et al.*, 2004). En el año 2019, la OMS incluyó al *burnout* – también conocido como el “síndrome del trabajador quemado” – dentro de la sección “Problemas asociados”. Herbert Freudenberger (1974) trasladó la noción de *burnout* al ámbito laboral asegurando que la sobrecarga de trabajo ocasiona, entre otros síntomas, sensación de agotamiento e insatisfacción.

Martínez Selva (2004) sostiene que el estrés laboral puede causar, además de los ya mencionados problemas en la salud, consecuencias en los ámbitos sociales y económicos del sujeto. Propone y define uno de los tipos de estrés posible: el estrés tecnológico, el cual deriva de la implantación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el trabajo. En algunos profesionales, el equivalente de esta variante es la obligación de estar al día en los últimos avances si se quiere mantener el empleo o dar una determinada calidad de servicio. También se identifica el estrés derivado del trabajo repetitivo o monótono con la computadora, que sería una forma más de estrés por aburrimiento.

La rápida detección de los síntomas que presentan los trabajadores es fundamental para evitar cuadros más graves. López Mena y Campos Álvarez (2002) afirman que la presentación de sintomatología constituye la primera reacción del trabajador como resultado del mecanismo de estrés, por lo que

suele interpretarse como una señal clave que la persona presenta dificultades al enfrentarse a situaciones estresantes. Se observan en el área física varias manifestaciones de dolencias que se vinculan con el estrés, tales como dolores de cabeza, rechinar los dientes, dolores de cuello y de hombro, gastritis, colitis, aumento o pérdida de peso, palpitaciones cardíacas y aumento de la presión arterial. En el área psicológica, ansiedad, insomnio y depresión. En el comportamiento aparecen tics nerviosos, hablar precipitadamente, fatiga, indecisión y pérdida de eficiencia en el trabajo. Otros síntomas, como cansancio, perturbación, angustia, aceleración del ritmo cardíaco, pérdida de la memoria, dolores intensos de cabeza, hipertensión y dolores de la columna también se relacionan con el estrés (Cirera Oswaldo, Aparecida Dias, Rueda Elias & Ferraz Filho, 2012). Baccaro (1986) destaca otros síntomas, como inestabilidad emocional, incapacidad para concentrarse, ansiedad y dolores musculares.

2.3. Aislamiento social

A causa de la situación de aislamiento social por la pandemia de coronavirus muchas de las empresas han modificado su forma de trabajo y han optado por la modalidad teletrabajo. A los problemas anteriormente mencionados, se le debe sumar también la forma en que se produjo el cambio de modalidad y, sobre todo, los efectos que el aislamiento obligatorio puede causar en los sujetos. Son múltiples las alteraciones psicológicas asociadas que van desde síntomas aislados hasta trastornos complejos con un deterioro marcado de la funcionalidad, tales como insomnio, ansiedad, depresión y trastorno por estrés postraumático (OPS & OMS, 2016).

Los niveles de estrés, ansiedad y depresión afectan a todas las áreas del sujeto; aquí se incluye el área corporal, relacional y psicológica (Passarelli, 2011). Dentro de los síntomas corporales se encuentran los dolores de cabeza frecuentes, fatiga muscular y variaciones de peso inusuales (por aumento o disminución de la ingesta cotidiana). Otro punto importante que resalta Naranjo Pereira (2009) es el hecho de cómo el estrés puede afectar al sueño del sujeto, pudiendo provocar insomnio o somnolencia; repercutiendo en el desempeño cotidiano y laboral. También se pueden ver aumentos en los consumos, tales como sustancias alcohólicas, cigarrillos e ingesta de psicofármacos. Las personas pueden verse abrumadas por la presión sentida por parte de su empleador, siendo este un factor estresante. Sin embargo, hay que tener en cuenta la posibilidad inversa: que los sujetos se vean afectados por la poca demanda que

requiera su trabajo. Como afirma Naranjo Pereira (2009), cuando la persona funciona por debajo del umbral óptimo del estrés, el organismo está subestimado, poco solicitado física, psicológica y biológicamente; si el reposo es excesivo, se traduce en enojo y fatiga.

Las personas tienen poco control sobre su vida en este contexto. Este hecho, sumado al desconocimiento de la duración de la pandemia y/o de las medidas sanitarias, son desencadenantes de ansiedad en la población. Esa sensación de incertidumbre, así como las limitaciones secundarias a las medidas de aislamiento social preventivo y obligatorio, la posibilidad de que los planes a futuro se vean cambiados de forma dramática y la separación brusca del contexto social o familiar de la persona son catalizadores frecuentes de cuadros de depresión y ansiedad, los cuales, en circunstancias de aislamiento social, se pueden presentar como parte de un trastorno adaptativo. El miedo incrementa los niveles de estrés y ansiedad en individuos sanos e intensifica los síntomas de aquellos con trastornos mentales preexistentes (Ramírez Ortiz *et al.*, 2020). Para Ramírez Ortiz y sus colaboradores (2020), en el contexto de una pandemia, es importante tener en consideración la pérdida de funcionamiento social, ocupacional o que puede acompañar a la enfermedad adquirida. Los autores explican que esto, a su vez, puede representarse en desmoralización y desamparo, configurando trastornos de la adaptación o llegando a configurar estados de duelo o trastornos depresivos y/o depresión. A su vez, dichos autores afirman que las personas que están en aislamiento social, con movilidad restringida y pobre contacto con los demás son vulnerables a presentar complicaciones psiquiátricas que van desde síntomas aislados hasta el desarrollo de un trastorno mental como insomnio, ansiedad, depresión y trastorno por estrés postraumático (TEPT).

3. Metodología

Para diagnosticar la situación de estrés laboral de los trabajadores argentinos que mudaron sus funciones al entorno de sus domicilios en contexto de pandemia COVID-19, se desarrolla una investigación exploratoria y descriptiva, con datos primarios cuantitativos de corte transversal (mayo y junio del año 2020).

3.1. Fuentes de información, muestra y variables de interés

Para abordar el objetivo propuesto, se diseña un cuestionario *ad hoc* que incluye las variables de interés agrupadas en función a las tres variables de estudio: teletrabajo, estrés laboral y aislamiento social, así como un conjunto de variables para definir el perfil de los encuestados. El instrumento de relevamiento de información primaria consta de tres secciones. La primera de ellas destinada a conocer fundamentalmente el contexto familiar y laboral, e incluye preguntas de caracterización tales como: el género autopercebido, la edad, si conviven con menores a cargo o no, tipo de empresa a la que pertenecen –si es pública o privada y el tamaño de la misma– y el rol que desempeñan en ella, si tienen o no personal a cargo. La tabla 1 contiene los datos de clasificación utilizados.

Tabla 1. Variables para caracterizar el perfil de los trabajadores encuestados

Variable	Valor opción de respuesta
Edad	Menor a 30 años
	Entre 31 y 40 años
	Entre 41 y 50 años
	Más de 50 años
Tamaño de la organización	Menos de 5 miembros
	Entre 6 y 15 miembros
	Entre 16 y 45 miembros
	Entre 46 y 125 miembros
	Más de 126 miembros
Personal a cargo	No, no tengo personal a cargo
	Sí, menos de 10 personas
	Sí, entre 10 y 30 personas
	Sí, más de 30 personas
Convivencia con menores	Sí, convivo con menores a cargo
	No, no convivo con menores a cargo
Tipo de organización	Privada
	Pública
Disminución de ingresos	Se mantienen o se incrementaron
	Disminuyeron o disminuyeron drásticamente

Fuente: elaboración propia.

La segunda sección del cuestionario contiene cinco preguntas derivadas del marco teórico estudiado, específicamente referidas a la modalidad de teletrabajo. En una tercera y última sección, se plantean nueve preguntas que abordan los síntomas derivados del estrés laboral y el aislamiento social. Como se muestra en la tabla 2, en estas dos últimas secciones se solicita a los teletrabajadores que indiquen cuantitativamente de forma ordinal un nivel de percepción-valoración para cada pregunta en una escala del 1 al 10. Dicha escala se utiliza en diferentes test psicométricos (Sanjuán Suárez *et al.*, 2000) como la Escala de Autoeficacia General (Baessler & Schwarzer, 1996), que evalúa el sentimiento de competencia personal para manejar de forma eficaz una gran variedad de situaciones estresantes. A los niveles 1 y 10 se los identifica con etiquetas específicas, otorgándole así significados a los distintos niveles de la escala. Por ejemplo, en la pregunta sobre adaptación a esta modalidad de trabajo la etiqueta en el nivel 1 corresponde a “Me cuesta un montón, me encuentro con muchas dificultades” y la etiqueta en nivel 10 corresponde a “Estoy superadaptado”. Se busca una redacción simple y amigable para una rápida lectura e interpretación.

Se realiza una prueba piloto con el fin de verificar el nivel de fatiga que demanda responder el cuestionario y la claridad y relevancia de los planteados de los ítems. Como resultado de las respuestas de 5 personas que contestan en esta instancia, se confirma que no se presenta ninguna fatiga y que se demora en contestar menos de cinco minutos. Además, se decide eliminar ítems redundantes como por ejemplo “¿Siente que se le hacen muchas peticiones?” y “¿Está bajo presión de otras personas?”. También se deciden agregar nuevos, por ejemplo, la pregunta de clasificación relacionada con la convivencia con personas menores de edad y la pregunta de síntomas físicos. Finalmente, el cuestionario se compone por 23 ítems. Se define que la participación es voluntaria y garantiza el anonimato. Se define una ventana temporal de recepción de una semana (del 26 de mayo al 3 de junio de 2020).

Para la obtención de la muestra se emplea el método bola de nieve que consiste en localizar a un sujeto apto para la muestra y, una vez identificado, pedirle que contacte a otros sujetos que se encuentren en una situación similar y que califiquen para ser parte de la muestra (Alperi & Skorupka, 2014).

El método resulta apropiado en la situación actual de aislamiento social, ya que permite llegar a una gran cantidad de personas de forma remota que cumplan con las características buscadas, en este caso: trabajadores en modalidad laboral remota desde la declaración de aislamiento social.

Tabla 2. Desglose en niveles de los atributos de cada variable como guía para construir el cuestionario

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Premisa y etiquetas de valoración en cuestionario
Teletrabajo	Modalidad de trabajo	Desgaste	Jornada laboral	Con respecto a la modalidad de trabajo anterior, ¿considerás que el teletrabajo es más desgastante?
				1. No, el teletrabajo es mucho menos desgastante.
		10. Sí, el teletrabajo es extremadamente desgastante.		
		Adaptación	¿Cómo viene siendo tu adaptación a esta modalidad de trabajo? 1. Me cuesta un montón, me encuentro con muchas dificultades. 10. Estoy superadaptado, me resulta fácil.	
	Motivación	¿De qué forma el teletrabajo afectó tu motivación laboral? 1. 100% negativa. 10. 100% positiva.		
Entorno físico	Comodidad en espacio de trabajo	Capacitación	¿Qué tan preparado o capaz te sentís para realizar teletrabajo? 1. Nada preparado. 10. Capacitado adecuadamente.	
			¿Qué tan cómodo estás en tu espacio de teletrabajo? 1. Nada cómodo. 10. Muy cómodo.	

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Premisa y etiquetas de valoración en cuestionario
Estrés laboral	Síntomas	Físicos	Cansancio	¿Qué tan cansado te sentís? 1. Nada cansado. 10. Muy cansado.
			Dolor de cabeza y/o muscular	¿Con qué frecuencia sentís dolores de cabeza y/o musculares? 1. Nunca, o casi nunca. 10. Todos los días.
		Psíquicos	Incertidumbre	¿Cuánta incertidumbre laboral sentís? 1. Siento estabilidad laboral. 10. Siento mucha incertidumbre laboral.
			Trabajo bajo presión	¿Te sentís bajo presión? 1. No me siento bajo presión. 10. Me siento bajo mucha presión.
			Frustración	¿Te sentís frustrado? 1. No. 10. Muy frustrado.
			Agotamiento mental	¿Te sentís agotado mentalmente? 1. No. 10. Sí, demasiado.
Aislamiento social	Síntomas	Irritabilidad/ malhumor	¿Con qué frecuencia te encontrás irritado o malhumorado? 1. Nunca, o casi nunca. 10. Muy frecuentemente.	
		Estado de ánimo	¿Cuánto afecta a tu estado de ánimo la situación de aislamiento social? 1. No me afecta nada. 10. Estoy muy afectado.	
		Consumo de sustancias	¿Aumentó tu consumo de cigarrillos, alcohol y/o fármacos durante la cuarentena? 1. No, no consumo. 10. Aumentaron en gran cantidad mis consumos.	
		Relajación	¿Podes relajarte? 1. Sin dificultad. 10. Con mucha dificultad.	

Fuente: elaboración propia sobre la base de Simón & Miñarro (1990); Peiró (1993); López Mena & Campos Álvarez (2002); Griffiths *et al.* (2004); Martínez Selva (2004); Naranjo Pereira (2009), Passarelli (2011), Cirera *et al.* (2012), Ramírez Ortiz *et al.* (2020).

La difusión del cuestionario inicia con la divulgación por WhatsApp del link por los propios autores del trabajo (oriundos de la ciudad de Bahía Blanca) con la invitación para completar el cuestionario de forma *online* y continúa en diferentes redes sociales como Facebook para alcanzar a una serie de empresas y organizaciones en la que trabajen miembros que hubieran cambiado su modalidad habitual y estuvieran desarrollando teletrabajo. La invitación incluye la consigna de que los participantes compartan el cuestionario con personas que estuvieran atravesando la misma situación, generándose así el efecto “bola de nieve”.

3.2. Métodos de análisis

La información recogida del cuestionario se procesó en dos fases, una de estadística descriptiva en la que se emplean planillas de cálculo (Excel) y una de análisis bivariado, en la que se utiliza un software estadístico (SPSS). En la primera etapa, cada pregunta corresponde a un indicador de análisis, se calcula la mediana y la moda de las respuestas numéricas obtenidas y se analiza la dispersión de los resultados obtenidos. En la segunda fase, se estiman correlaciones utilizando el coeficiente de correlación de Spearman como la medida de la correspondencia entre dos variables categóricas. Teniendo dos variables, la correlación facilita que se hagan estimaciones del valor de una de ellas, con conocimiento del valor de la otra variable (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010; Riquelme, 2019).

4. Resultados

4.1. Caracterización de la muestra

La muestra obtenida asciende a 164 trabajadores. El 78% corresponde a personas de género autopercebido femenino y el 22% a personas de género autopercebido masculino. El 48,2% de los trabajadores consultados tiene entre 31 y 40 años; el 27,4% tiene menos de 30 años; el 12,8% entre 41 y 50 años, y el 11,6% más de 51. Con esto, la mayor parte de los encuestados (75%) corresponden al grupo etario menor a los 40 años. El 41,8% de los teletrabajadores encuestados no convive con menores y/o adolescentes a cargo. El 62,8% son empleados de una organización privada, mientras que el 37,2% restante son

trabajadores de la gestión pública. El 50% de las organizaciones para las que los teletrabajadores consultados brindan servicio tienen más de 126 miembros. El 70% de los individuos no tiene personal a cargo. Con respecto al cambio de duración de la jornada laboral, el mayor porcentaje mantuvo su jornada laboral normal (40,9%), un 36,6% la vieron incrementada, en un 18,9% de los casos se redujo y/o se detuvo de forma completa en un 3,7%. Prácticamente, para los trabajadores incluidos en la muestra, no hubo detención total de la actividad (2%). Los ingresos económicos mayormente se mantuvieron estables (71,5%). Se observa que un 26,6% de los trabajadores sufrió una disminución leve (17,1%) o drástica (9,5%) de sus ingresos.

4.2. Estadística descriptiva

A partir de la tabla 3, se destaca que la mayor cantidad de teletrabajadores consultados se sienten cómodos y capacitados (ambos indicadores con 10); y que manifiestan dolores de cabeza o musculares y agotamiento mental, principalmente (8). En el otro extremo, no se observa en esta muestra un aumento en el consumo de sustancias ni frustración (ambos con 1).

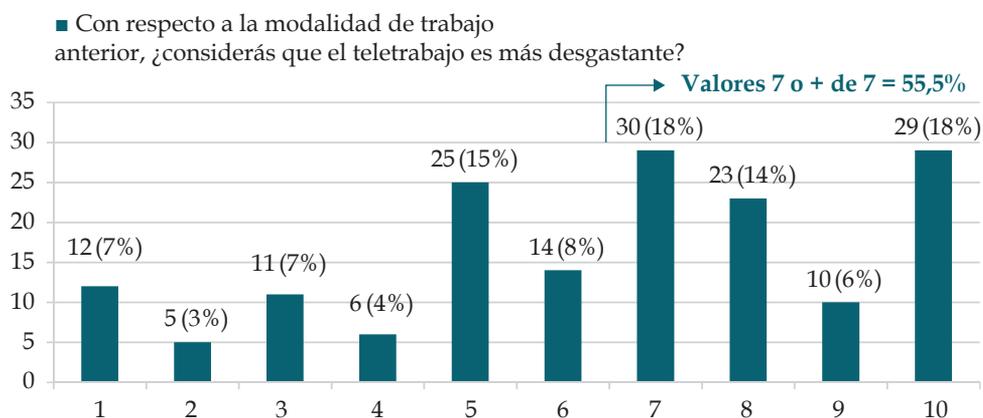
Tabla 3. Resultados descriptivos para los indicadores agrupados por atributo y variables de estudio

Variable	Atributo	Indicador de análisis	Moda	Mediana
Tele-trabajo	Modalidad de trabajo	Nivel de desgaste	7,0	7,0
		Nivel de adaptación	8,0	7,0
		Nivel de efecto en la motivación laboral	5,0	5,0
		Nivel de percepción sobre la preparación para el teletrabajo/Capacitación	10,0	8,0
	Entorno físico	Nivel de comodidad	10,0	7,0

Variable	Atributo	Indicador de análisis	Moda	Mediana	
Estrés laboral	Síntomas	Físicos	Nivel de cansancio	7,0	7.0
			Frecuencia en dolores de cabeza/ musculares	8,0	6.0
		Psíquicos	Nivel de incertidumbre	1,0	6.0
			Nivel de percepción de trabajo bajo presión	7,0	7.0
			Nivel de frustración	1,0	5.0
			Nivel de agotamiento mental	8,0	7.0
Aislamiento social	Síntomas	Nivel de frecuencia de irritabilidad/ malhumor		7,0	5.5
		Nivel de efecto en el estado de ánimo		5,0	7,0
		Nivel de aumento en el consumo de sustancias		1,0	1,0
		Nivel de posibilidad de relajación		7,0	6,0

Fuente: elaboración propia.

Figura 1. Distribución de respuestas sobre el indicador “nivel de desgaste”

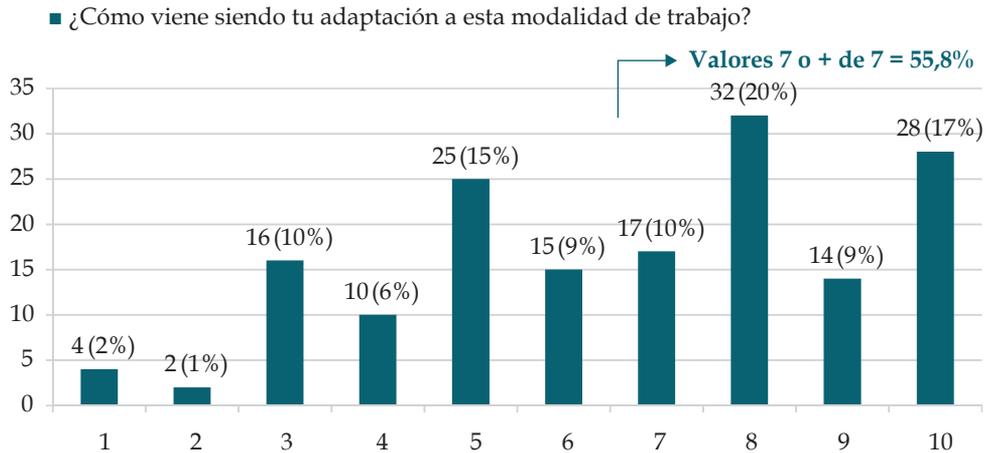


Nota: Valor 0 = No, el teletrabajo es mucho menos desgastante. Valor 10 = Sí, el teletrabajo es extremadamente desgastante. Mediana: 7. Moda: 7.

Fuente: elaboración propia.

A partir de los valores del segundo indicador de la variable teletrabajo, se observa que los teletrabajadores consultados se perciben a sí mismos bien adaptados, el 55,8% valoró con 7 o más de 7 puntos. En la figura 2 se muestra que la moda alcanza 8 puntos y la mediana 7.

Figura 2. Distribución de respuestas sobre el indicador “nivel de adaptación”



Nota: Valor 0 = Me cuesta un montón, me encuentro con muchas dificultades. Valor 10 = Estoy súper adaptado, me resulta fácil. Mediana: 7. Moda: 8.

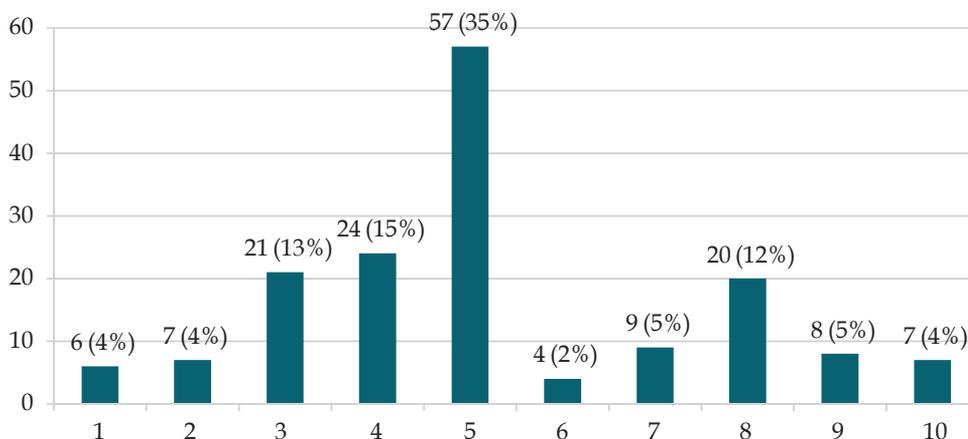
Fuente: elaboración propia.

Asimismo, los resultados muestran (ver figura 3) que los teletrabajadores consultados con el cambio de una modalidad de trabajo remota mantienen su motivación en el nivel medio (alcanza 5 puntos para ambos resultados, moda y mediana), lo cual evidencia que no están ni más ni menos motivados que antes.

En relación al nivel de percepción sobre la preparación para el teletrabajo, los valores de la figura 4 indican que los teletrabajadores incluidos en la muestra se autoperciben con las habilidades y conocimientos adecuados para desarrollar la tarea fuera del entorno habitual, desde lo remoto. La mayor parte de la muestra (74,9%) indicó una valoración de 7 o superior. La mediana de las respuestas alcanza 8 puntos y la respuesta más popular fue 10 (completamente preparado para el trabajo).

Figura 3. Distribución de respuestas sobre el Nivel de Efecto en la Motivación Laboral

■ ¿De qué forma el teletrabajo afectó tu motivación laboral?

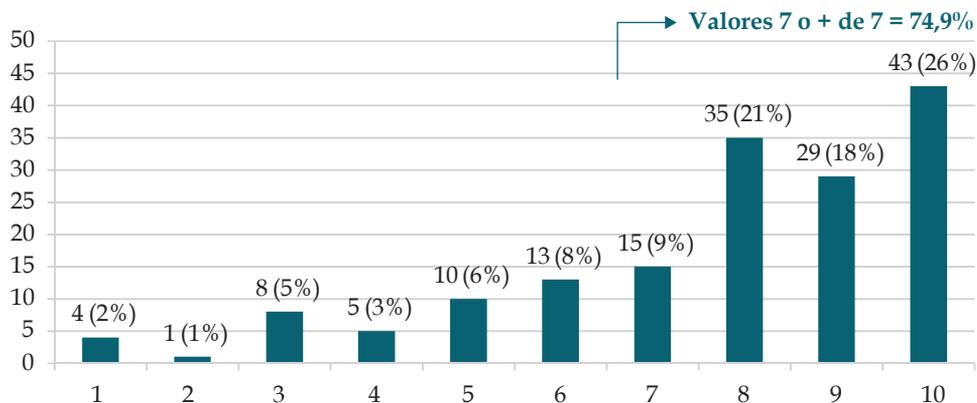


Nota: Valor 0 = 100% negativa. Valor 10 = 100% positiva. Mediana: 5. Moda: 5.

Fuente: elaboración propia.

Figura 4. Distribución de respuestas sobre el nivel de percepción sobre la preparación para el teletrabajo/capacitación.

■ ¿Qué tan preparado o capaz te sentís para realizar teletrabajo?



Nota: Valor 0 = Nada preparado. Valor 10 = Capacitado adecuadamente. Mediana: 8. Moda: 10.

Fuente: elaboración propia.

Como último indicador de la variable teletrabajo, los empleados consultados refieren a un espacio de trabajo cómodo. Como se observa en la Figura 5, más de la mitad de los encuestados (58,3%) indica un valor de 7 o superior. Los valores alcanzan la máxima con una moda de 10 puntos y una mediana de mediana de 7.

Figura 5. Distribución de respuestas sobre el nivel de comodidad



Nota: Valor 0 = Nada cómodo. Valor 10 = Muy cómodo. Mediana: 7. Moda: 10.

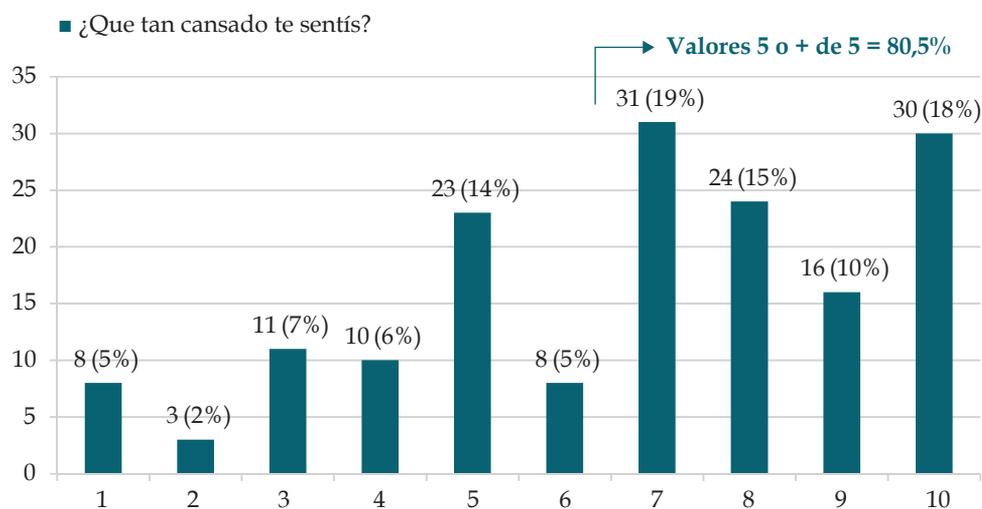
Fuente: elaboración propia.

En suma, los valores obtenidos para los diferentes indicadores de la variable teletrabajo indican que, a pesar de la adecuada capacitación, el mantenimiento o aumento de la motivación, la autopercepción de adaptación al trabajo remoto y la comodidad; la modalidad de teletrabajo en pandemia es considerada más desgastante desde la percepción de los trabajadores encuestados.

– Sobre el estrés laboral

Dentro de la variable estrés laboral, los indicadores de síntomas físicos muestran que la mayoría de los teletrabajadores consultados (80,5%) se sienten más cansados que antes (5 o más de 5 puntos) (figura 6). Por su parte, el 14% de ellos está sufriendo dolores de cabeza o musculares de forma muy frecuente (el 44,4% indican valores de 7 a 10 en la escala) (figura 7).

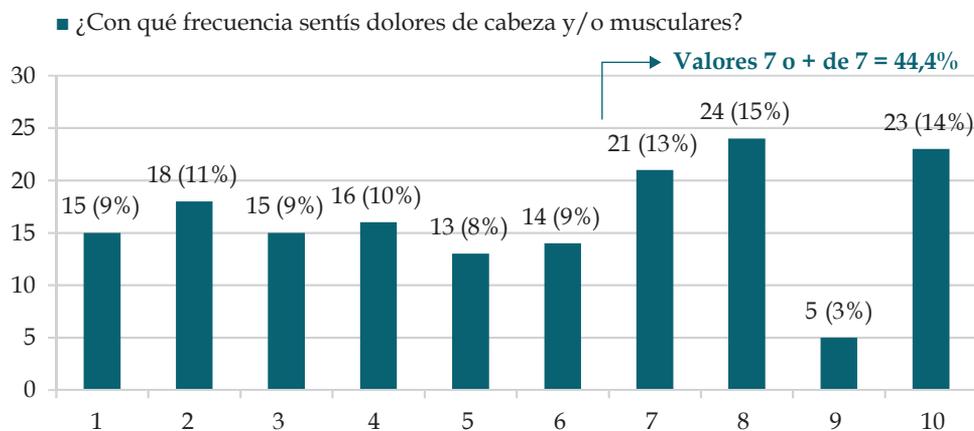
Figura 6. Distribución de respuestas sobre el nivel de cansancio



Nota: Valor 0 = Nada cansado. Valor 10 = Muy cansado. Mediana: 7. Moda: 7.

Fuente: elaboración propia.

Figura 7. Distribución de respuestas sobre la frecuencia de dolores de cabeza y/o musculares

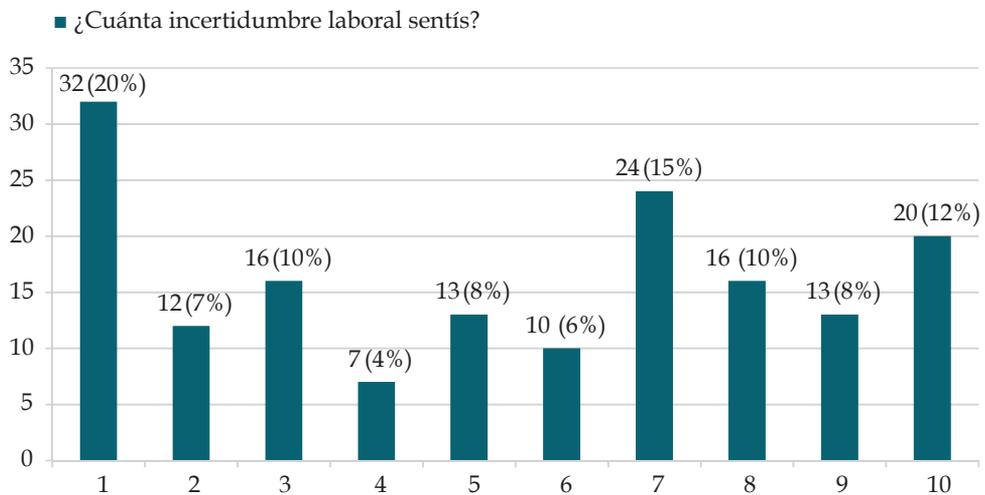


Nota: Valor 0 = Nunca, o casi nunca. Valor 10 = Todos los días. Mediana: 6. Moda: 8.

Fuente: elaboración propia.

Con respecto a los síntomas psíquicos, se presenta como primer indicador la incertidumbre. La respuesta más frecuente entre los encuestados es 1 (moda). Como se observa en la figura 8, la distribución de las respuestas es variada, la mediana alcanza 6 puntos. Por un lado, el 36,8% afirmó tener sensación de estabilidad laboral (entre 1 y 3) y por el otro, el 30,1% siente una inestabilidad muy grande (mayor a 7). A su vez, más del 56% de los teletrabajadores consultados percibe estar trabajando bajo gran presión (mayor a 7) mientras que el 20,1% afirma encontrarse bajo poca presión (menor a 4). La moda y la mediana coinciden en 7 puntos (figura 9)

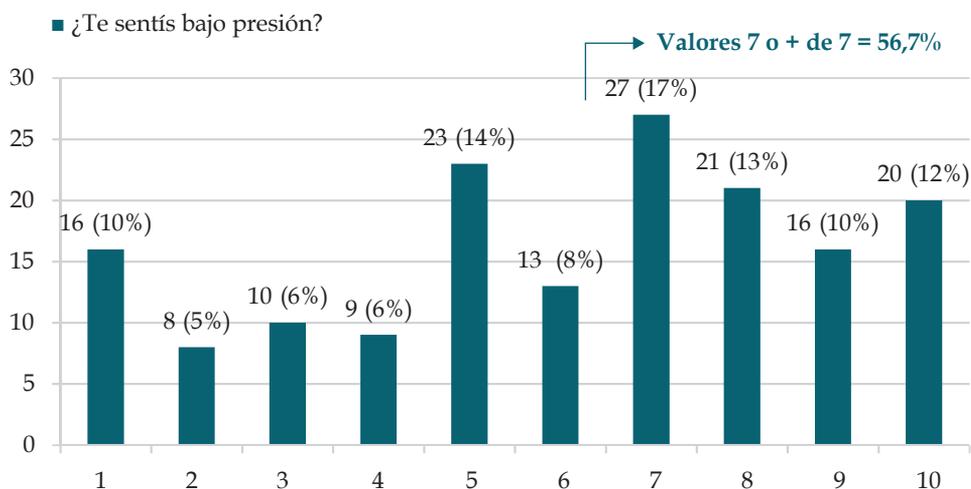
Figura 8. Distribución de los resultados según el nivel de incertidumbre laboral



Nota: Valor 0= Siento estabilidad laboral. 10= Siento mucha incertidumbre laboral. Mediana: 6. Moda:1
Fuente: elaboración propia.

Como se muestra en la figura 10 y en cuanto a los niveles de frustración, solo el 18,9% siente un nivel alto (mayor a 7). La moda entre los teletrabajadores encuestados es no sentirse frustrado (valor 1). Además y según se puede observar en la figura 11, más de la mitad de los teletrabajadores consultados (56,7%) expresaron sentir un nivel de agotamiento mental elevado (mayor o igual a 7). La etiqueta 10 de la escala representaba “demasiado”, la moda alcanza 8 y la mediana 7.

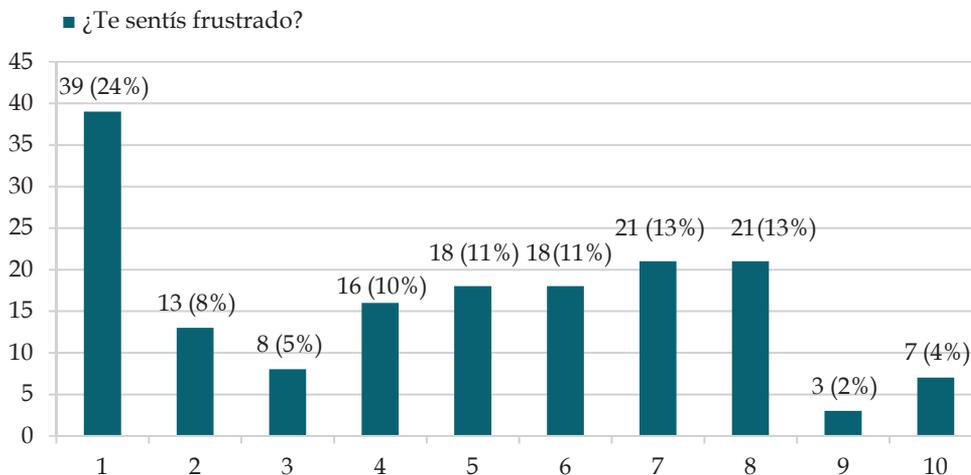
Figura 9. Distribución de respuestas sobre la percepción de trabajo bajo presión.



Nota: Valor 0 = No me siento bajo presión. Valor 10 = Me siento bajo mucha presión. Mediana: 7. Moda: 7.

Fuente: elaboración propia.

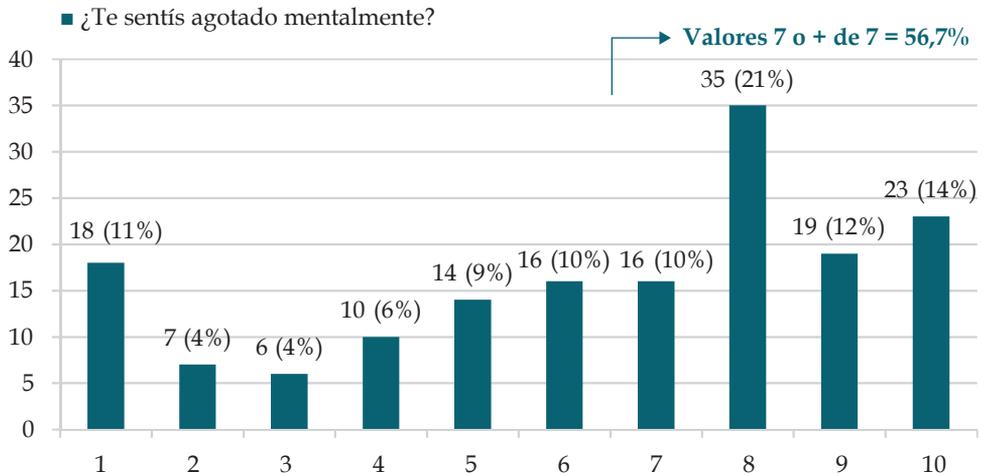
Figura 10. Distribución de respuestas según el nivel de frustración



Nota: Valor 0 = No, 10 = Muy frustrado. Mediana: 5. Moda: 1.

Fuente: elaboración propia.

Figura 11. Distribución de respuestas según el nivel de agotamiento mental



Nota: Valor 0 = No Valor 10 = Sí, demasiado. Mediana: 7. Moda: 8.

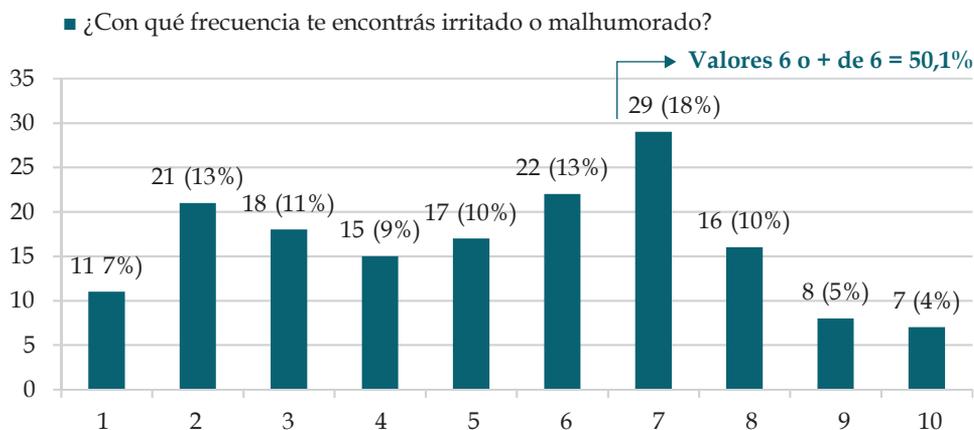
Fuente: elaboración propia.

En suma y con relación a la variable “estrés laboral”, los resultados obtenidos muestran que los teletrabajadores encuestados presentan algún síntoma físico y/o psíquico relacionado. Los síntomas físicos son los más frecuentes — con una mediana promedio de 6 en relación a los psíquicos que alcanzaron una mediana promedio del 5,5—. En general, se observa mayor cansancio, aumento en la frecuencia de los dolores de cabeza y agotamiento mental, aunque menor frustración; además de que la percepción de incertidumbre y de trabajar bajo presión no se registra uniforme, es decir tiene una dispersión en las respuestas a lo largo de toda la escala.

— Sobre el aislamiento social

En esta variable se busca diagnosticar los efectos que el aislamiento social, preventivo y obligatorio provoca en las personas que realizan teletrabajo, y se desglosa en 4 indicadores o síntomas que se detallan a continuación. En cuanto al grado de irritabilidad o malhumor, se observa en la figura 12 que la distribución en las respuestas tiene una gran dispersión, los valores de 6 o más de 6 representan al 50,1% de los teletrabajadores consultados. La mediana es de 5 puntos y la moda de 7. Además, como muestra la figura 13, los teletrabajadores consultados se manifiestan afectados en el ánimo a causa del aislamiento, el 51,9% se ubica entre las valoraciones 7 y el 10. La moda se centra en 5 puntos y la mediana alcanza 7.

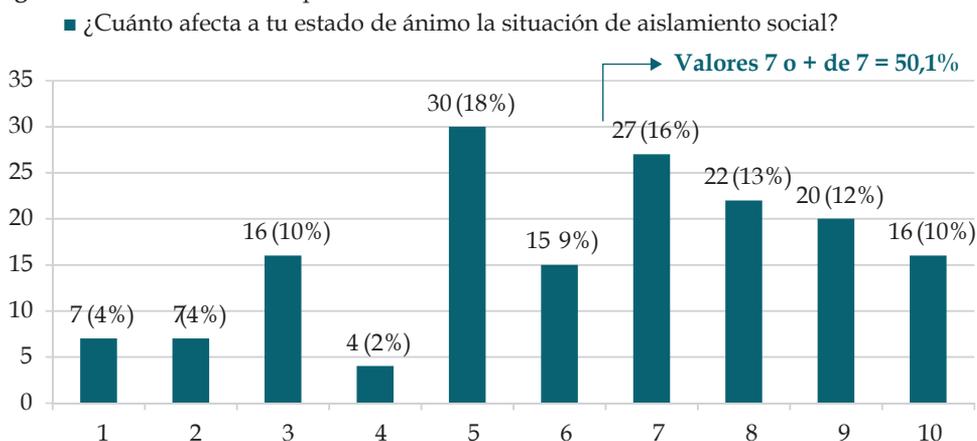
Figura 12. Distribución de las respuestas según la frecuencia de sentimiento de irritación/ malhumor



Nota: Valor 0 = Nunca, o casi nunca. 10 = Muy frecuentemente. Mediana: 5. Moda: 7.

Fuente: elaboración propia.

Figura 13. Distribución de respuestas sobre el nivel de afectación al estado de ánimo



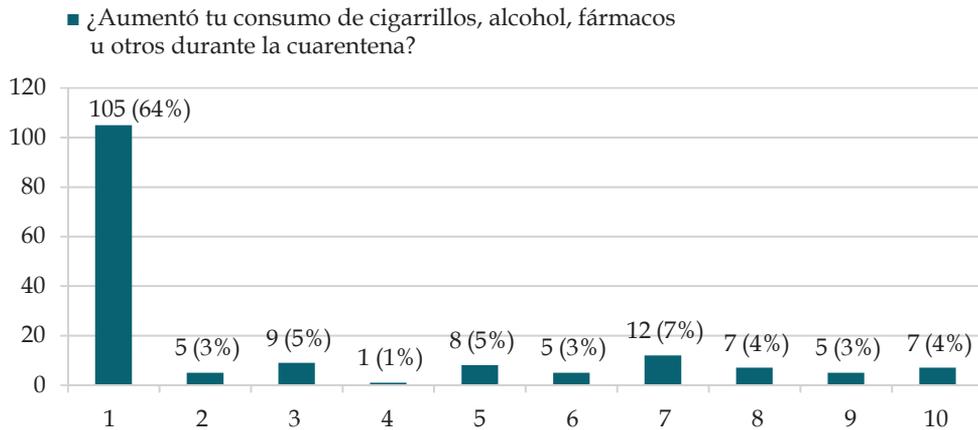
Nota: Valor 0 = No me afecta nada. 10 = Estoy muy afectado. Mediana: 7. Moda: 5.

Fuente: elaboración propia.

Con respecto al uso de sustancias durante el período de cuarentena, se encuentra una marcada tendencia al no aumento de su consumo, como se nota en la figura 14. La moda y la mediana son de 1 punto. Por último y en relación a lo identificado con la posibilidad de relajarse, también se encuentra dispersión entre

las respuestas obtenidas. Como se observa en la figura 15, aproximadamente la mitad de los resultados se agrupa en valoraciones del 1 al 5 (49,3%) y la otra mitad en valoraciones del 6 al 10 (50,6%). La moda es 7 y la mediana, 6 puntos.

Figura 14. Distribución de respuestas sobre el nivel de aumento en el consumo

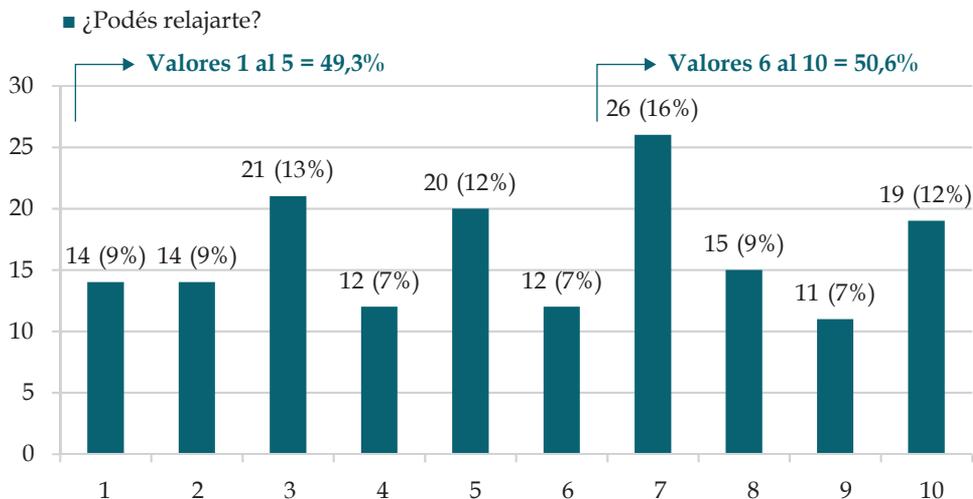


Nota: Valor 0 = No, no consumo. Valor 10 = Aumentaron en gran cantidad mis consumos. Mediana: 1. Moda: 1.

Fuente: elaboración propia

En lo que respecta a la estadística descriptiva de la variable aislamiento social, se encuentra la mayor dispersión en las respuestas, es decir, los teletrabajadores encuestados han respondido de forma no uniforme lo referido a su nivel de irritabilidad, efecto en el estado del ánimo y posibilidad de relajación, con excepción del indicador consumo de sustancias, en el que se indica categóricamente que no ha aumentado.

Figura 15. Distribución de respuestas sobre la posibilidad de relajación



Nota: Valor 0 = Sin dificultad. 10 = Con mucha dificultad. Mediana: 6. Moda: 7.

Fuente: elaboración propia.

4.2. Análisis bivariado

En la segunda fase de análisis, se vinculan las variables del perfil de los encuestados (como el género autopercebido, la edad, si conviven con menores a cargo o no, el tipo de empresa a la que pertenecen –si es pública o privada y el tamaño de la misma– y el rol que desempeñan en ella, si tienen o no personal a cargo) con los indicadores de las variables “teletrabajo”, “estrés laboral” y “aislamiento social”. En la tabla 4 se presentan los resultados obtenidos.

En la variable teletrabajo se observa que aquellos teletrabajadores que pertenecen a una organización pública presentan mayor nivel de desgaste (0,175*) que aquellos que pertenecen a una organización privada. Además, en esta variable se destacan como correlaciones significativas el efecto en la motivación laboral con el personal a cargo (0,232**) y con el nivel de comodidad (0,271**), lo que podría interpretarse que el cambio en la modalidad de trabajo implica un desafío para los líderes que se encuentran con el desafío de cambiar las metodologías y mecanismos de coordinación y comunicación con sus equipos, lo cual afectaría de forma positiva su motivación laboral. Además, estarían más cómodos que aquellos que no tienen personal a cargo en el nuevo espacio de trabajo. Para este segmento, se observa también una correlación significativa

Tabla 4. Correlaciones entre datos de clasificación y variables de análisis

Variable	Atributo	Indicador de análisis	Edad	Tamaño de la organización	Personal a cargo	Convivencia con menores a cargo	Tipo de organización	Cambio en los ingresos
Tele-trabajo	Modalidad de trabajo	Nivel de desgaste	-0,079	-0,118	0,027	0,030	0,175*	0,006
		Nivel de efecto en la motivación laboral	0,092	0,120	0,232**	-0,061	-0,060	-0,077
		Nivel de adaptación	0,051	0,039	0,187*	0,021	-0,086	-0,062
		Nivel de percepción sobre la preparación para el teletrabajo/ Capacitación	-0,034	0,090	0,120	0,90	-0,100	0,012
Estrés laboral	Entorno físico	Nivel de Comodidad	0,010	0,023	0,271**	-0,096	-0,078	-0,121
		Nivel de cansancio	-0,027	-0,165*	-0,005	-0,069	0,065	0,165*
		Frecuencia en dolores de cabeza/ musculares	-0,009	-0,035	0,022	0,032	0,193*	-0,023
		Nivel de Incertidumbre	-0,047	-0,265**	-0,123	-0,122	-0,313**	0,328**
Aislamiento social	Síntomas	Nivel de Percepción de trabajo bajo presión	0,095	-0,042	0,006	-0,019	0,011	0,080
		Nivel de Frustración	-0,068	-0,002	-0,131	0,027	0,119	0,094
		Nivel de agotamiento mental	-0,045	-0,092	0,012	-0,022	0,152	-0,017
		Nivel de frecuencia de irritabilidad/ malhumor	-0,160*	-0,036	-0,025	-0,002	0,195*	0,041
Aislamiento social	Síntomas	Nivel de aumento en el consumo de sustancias	-0,012	0,127	-0,041	-0,189*	0,134	0,106
		Nivel de efecto en el estado de ánimo	-0,118	-0,173*	-0,079	-0,089	0,017	0,164*
		Nivel de posibilidad de relajación	-0,095	-0,137	-0,025	0,160	0,126	0,082

Nota: correlaciones calculadas con el coeficiente de Spearman en el software SPSS. Se destacan con doble asterisco (**) las correlaciones significativas al 99% y con un solo asterisco (*) las correlaciones significativas al 95%.

Fuente: elaboración propia

con su nivel de adaptación, es decir, se identifica que tener personal a cargo correlaciona positivamente con una mejor adaptación (0,187*).

Sobre la variable estrés laboral, aparece un mayor efecto en el nivel de cansancio en los teletrabajadores consultados cuyos ingresos disminuyeron drásticamente (0,165*) y en quienes se desempeñan para organizaciones de mayor tamaño (-0,165*). Los teletrabajadores que pertenecen a una organización pública expresan mayor frecuencia en los dolores de cabeza o musculares (0,193*). Además, sobre esta variable, el tamaño de la organización (-0,265**), el tipo de organización (-0,313**) y el cambio en los ingresos (0,328**) se correlacionan significativamente con el nivel de incertidumbre. Es decir, cuanto mayor es el tamaño de la organización, si esta es pública y si se mantienen o han aumentado los ingresos, menor incertidumbre sienten los teletrabajadores consultados.

En relación a la variable “aislamiento social”, se observan correlaciones entre la edad y el nivel de irritabilidad o malhumor (-0,160*), los resultados expresan una asociación negativa entre dichos indicadores, aumentando el nivel de irritabilidad cuando disminuye la edad. Se suman como más irritados o malhumorados (0,195*) aquellos que se desempeñan para organizaciones públicas. También se observa una correlación negativa entre convivir con menores a cargo y el aumento en el consumo de sustancias (-0,189*). Por último, la correlación negativa entre el estado del ánimo con el tamaño de la organización (-0,173*) y el cambio en los ingresos (0,164*) significa que cuanto más pequeña la organización y mayor la disminución de los ingresos, más afectado se presenta el estado de ánimo en los teletrabajadores consultados.

5. Discusión y consideraciones finales

El objetivo que persigue este trabajo es diagnosticar el estrés laboral de los teletrabajadores en contexto de pandemia COVID-19, en la Argentina. A la luz de los resultados obtenidos por una muestra alcanzada mediante la metodología bola de nieve, que releva las respuestas de 164 teletrabajadores, se puede describir el nivel de estrés laboral de los teletrabajadores durante mayo y junio 2020. Se enfatiza en que el tamaño reducido de la muestra y su naturaleza no aleatoria imposibilitan la generalización de estos datos; que sirven principalmente para abrir la discusión y analizar con un disparador de debate la situación de los teletrabajadores que tuvieron que cambiar sus condiciones laborales. Aclarado este importante aspecto, y considerando el alcance del relevamiento, se lograron los objetivos propuestos para este trabajo.

En primer lugar, se indagó acerca del teletrabajo, esta nueva modalidad de trabajo remoto en la que se vieron implicados los trabajadores en contexto de pandemia. Se puede considerar que los participantes consultados logran ajustarse a esta nueva modalidad de trabajo remoto en aislamiento, en el sentido de los niveles autopercebidos de preparación/capacitación, adaptación, motivación y comodidad referida al entorno físico. Vale destacar que la diferencia entre el nivel de comodidad declarado por los trabajadores con personal a cargo y los que no tienen personal a cargo podría estar reflejando las diferencias en las condiciones medioambientales de los teletrabajadores como un elemento importante para el desempeño laboral en estas condiciones. Sin embargo, se destaca también que este nivel de ajuste al nuevo contexto implica un mayor nivel de desgaste.

En segundo lugar, se busca identificar indicadores de estrés en los trabajadores. Con los datos de la muestra analizada, se puede considerar que los encuestados manifiestan tanto síntomas físicos (como cansancio y dolores de cabeza y/o musculares) como síntomas psíquicos (principalmente agotamiento mental). Se reporta una relación significativa entre el nivel de cansancio y los encuestados que sufrieron caída de sus ingresos; y entre la presencia de dolores musculares y los trabajadores pertenecientes a organizaciones públicas. Además, en los teletrabajadores consultados se destaca un vínculo significativo entre el nivel de incertidumbre percibido y aquellos que pertenecen a organizaciones privadas, pequeñas y que sufrieron reducción de sus ingresos.

Por último, y en relación a dilucidar el grado de impacto que el aislamiento social genera en los teletrabajadores, los consultados reconocen que se encuentran frecuentemente irritados (especialmente los más jóvenes y los pertenecientes a organizaciones privadas), que la situación afecta su estado de ánimo (en particular aquellos que vieron disminuir sus ingresos y se desempeñan para organizaciones pequeñas).

A pesar de que gran parte de los teletrabajadores consultados manifiesta encontrarse adaptado, bien preparado y cómodo en su espacio de trabajo, el cambio de rutina fue desencadenante de un aumento en los niveles de agotamiento mental y síntomas físicos de desgaste para la persona en situación de aislamiento social, lo que es indicativo de presencia de estrés. Los datos obtenidos para la variable de aislamiento social indican que el mayor impacto se produce sobre el estado de ánimo, la mayoría de los encuestados siente que el aislamiento social los afecta principalmente en este punto. De todos modos, según los resultados obtenidos, pareciera que esto no produjo en los teletrabajadores consultados un aumento en el consumo de alcohol, fármacos, cigarrillos u otras sustancias, especialmente en el segmento que convive con menores a cargo.

Estos resultados permiten abrir el debate para discutir y reflexionar sobre las condiciones actuales de los teletrabajadores y las posibilidades de gestión de recursos humanos en una situación de trabajo remoto en contexto de aislamiento. En primer lugar, es necesaria la consideración de las capacidades y limitaciones de cada organización en contexto, sus antecedentes, cultura y objetivos. Se entiende que este momento histórico puede significar una oportunidad para reforzar estrategias y prácticas de recursos humanos o bien un punto de inflexión para resignificarlas o impulsarlas. Se reflexiona que sería recomendable abordar el estrés de los teletrabajadores en aislamiento desde tres dimensiones: una general y relacional, una de salud mental y una de salud física.

Sobre la dimensión general relacional, se podrían facilitar normas, una guía con las políticas, reglas y recomendaciones de aplicación práctica sobre la modalidad de teletrabajo. Además, se podría incluir contenido, actividades y entrenamiento para fortalecer las competencias digitales. Asimismo, en esta dimensión, se podrían propiciar actividades vinculares que alienten el intercambio informal y social entre los propios colaboradores.

Sobre la dimensión salud mental, se sugiere la atención psicológica. Se alienta a la consideración de las particularidades de cada persona en el nuevo contexto de trabajo, sus condiciones, dificultades y desafíos. Prestar atención y ofrecer un medio para canalizar las necesidades específicas de cada teletrabajador en el nuevo contexto podría acompañar en su desempeño laboral. Además de un espacio de escucha, como programa general, pueden desarrollarse las *non-tech talks*, que funcionan como espacios de esparcimiento. Se pueden brindar talleres, clases de yoga, charlas sobre cómo enfrentar esta nueva realidad, herramientas de adaptación al cambio y autoconocimiento, inteligencia emocional, *mindfulness*, talleres de dibujo o escritura o aprendiendo a aprender, por ejemplo.

En cuanto a la dimensión de la salud física de los teletrabajadores, se podría diseñar un programa de alimentación y actividad o entrenamiento físico remoto-domiciliario. Asimismo, se podría recomendar cuál es el equipamiento propicio para el teletrabajo según la función que se desempeña y complementar con aspectos de ergonomía, actividades de estiramiento y elongación, como distintas aerolíneas facilitan a sus pasajeros de vuelos largos.

Además de alentar un debate abierto sobre las condiciones de trabajo actuales y las posibilidades de quienes se desempeñan de forma remota en contexto de pandemia, se proponen nuevos estudios que pueden desprenderse de este trabajo. Primero, desde el abordaje psicológico, sería relevante indagar cualitativamente en aspectos que le dan más riqueza al entendimiento de los efectos

del aislamiento en los teletrabajadores. Segundo, se podría comparar personas que ya tenían experiencia en teletrabajo con los que no tienen. Por último, considerando la extensión del aislamiento, se propone volver a indagar en la misma muestra, de manera de comparar el efecto del tiempo en estos indicadores.

Referencias

- Alperin, M. & Skorupka, C. (2014). Métodos de muestreo. *Muestreo: técnica de selección de una muestra a partir de una población*. Recuperado de <https://www.fcnym.unlp.edu.ar/catedras/estadistica/Procedimientos%20de%20muestreo%20A.pdf>
- Asamblea Ginebra (2019). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o síndrome del 'estar quemado'*. Madrid. Recuperado de <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>.
- Baccaro, A. (1994). *Venciendo el estrés*. Buenos Aires: Lumen.
- Baessler, J. & Schwarcer, R. (1996). Evaluación de la autoeficacia: Adaptación española de la escala de Autoeficacia General. *Revista Ansiedad y Estrés*, 2, 1-8.
- Chiavenato, I. (2009). *Clima laboral*. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- Cirera Oswaldo Y., Aparecida Dias, E. Rueda Elias, V. & Ferraz Filho, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. Análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, 15(29), 67-80.
- Gareca, M., Verdugo R., Briones J. & Vera A. (2007). Salud ocupacional y Teletrabajo. *Ciencia & Trabajo*, 9(25). Recuperado de <http://www.sigweb.cl/wp-content/uploads/biblioteca/TeletrabajoACHS.pdf>
- Griffiths, A., Leka, S. & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, M. P. (2010). *Metodología de la investigación* (5.ª ed.). México, DF: Mc Graw-Hill.
- Lazarus, R. (1999). The Cognition-Emotion Debate: A Bit of History. En Dagleish, T. & Power, M.J. (eds.). *Handbook of Cognition and Emotion* (3-19). Chichester: Wiley .
- López Mena, L. & Álvarez J. (2002). Evaluación de factores presentes en el estrés laboral. *Revista de Psicología*, XI(1), 149-165. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/264/26411111.pdf>
- Martínez Selva, J. M. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación.

- McEwen y Wingfield (2003). El concepto de Alostasis en Biología y Biomedicina. *Elsevier*, 43, pp. 2-15.
- Naranjo Pereira, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171-190.
- Organización Panamericana de la Salud (OPS) y Organización Mundial de la Salud (OMS) (2006). *Protección de la salud Mental en Situaciones de Epidemias*. Unidad de salud Mental, abuso de sustancias y rehabilitación. Recuperado de <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/Pandemia%20de%20influenza%20y%20Salud%20mental%20Esp.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2019). *Manual de buenas prácticas en teletrabajo*. Oficina Internacional del Trabajo, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Unión Industrial. Buenos Aires, Argentina.
- Passarelli, F. (2011). *Análisis del estrés laboral. Herramientas individuales y organizacionales para reducirlo, eliminarlo y prevenirlo*. Universidad Nacional del Sur. Departamento de Ciencias de la Administración. Bahía Blanca, Argentina.
- Peiró, J. (1993). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Universidad de Valencia. España.
- Formularios Google (2016). Utilidades, una herramienta estrella Google. Recuperado de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-bola-nieve>
- Ramírez Ortiz, J., Castro Quintero, D., Córdoba, C., Ceballos, F. & Escobar, F. (2020). Consecuencias de la pandemia COVID-19 en la salud mental asociadas al aislamiento social. *Colombian Journal of Anesthesiology*, 48(4). Recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/rca/v48n4/es_2256-2087-rca-48-04-e301.pdf
- Riquelme, M. (2019, 11 de Mayo). ¿Qué es y cómo se interpreta el Coeficiente de Correlación de Pearson? Recuperado de <https://www.webyempresas.com/coeficiente-de-correlacion-de-pearson/>
- Sanjuán Suárez, P., Pérez García, A. M. & Bermúdez Moreno, J. (2000). Escala de autoeficacia general: datos psicométricos de la adaptación para población española. *Psicothema*, 12(2), 509-513.
- Simón V. & Miñarro, J. (1990). El Estrés: Una Perspectiva Psicobiológica. En Palafox, S. & Vila, J. (eds.), *Motivación y emoción* (345-377). Madrid: Alhambra Universidad

© 2021 por los autores; licencia otorgada a la revista *Escritos Contables y de Administración*. Este artículo es de acceso abierto y distribuido bajo los términos y condiciones de una licencia Atribución-No Comercial 4.0 Internacional (CC BY-NC 4.0) de Creative Commons. Para ver una copia de esta licencia, visite <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>