



Industrial Data

ISSN: 1560-9146

ISSN: 1810-9993

industrialdata@unmsm.edu.pe

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Perú

Uribe Kajat, Justina; Jiménez de Aliaga, Kelly Myriam; Vargas Dávila, José Gerardo; Rey de Castro Hidalgo, Daniel Enrique; Bashualdo Pérez, Miguel Ángel; Geraldo Campos, Luis Alberto

El trabajo remoto y la gestión de las emociones en tiempos de la COVID-19: Una mirada de estudiantes de maestría desde el rol de trabajadores, Lima-Perú (2020)

Industrial Data, vol. 24, núm. 1, 2021, -Julio

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Lima, Perú

DOI: <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.19858>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81668400009>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc

Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

El trabajo remoto y la gestión de las emociones en tiempos de la COVID-19: Una mirada de estudiantes de maestría desde el rol de trabajadores, Lima-Perú (2020)

JUSTINA URIBE KAJAT¹
 KELLY MYRIAM JIMÉNEZ DE ALIAGA²
 JOSÉ GERARDO VARGAS DÁVILA³
 DANIEL ENRIQUE REY DE CASTRO HIDALGO⁴
 MIGUEL ÁNGEL BASHUALDO PÉREZ⁵
 LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS⁶

RECIBIDO: 15/03/2021 ACEPTADO: 24/04/2021 PUBLICADO: 26/07/2021

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo principal determinar la relación entre el trabajo remoto y la gestión de las emociones. Asimismo, pretende determinar la relación entre las dimensiones jornada de trabajo, soporte laboral y tecnológico y bienestar social, y la variable gestión de las emociones. Se utilizó una metodología basada en un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo-correlacional y de corte transversal sobre una muestra de 148 estudiantes de maestría de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Los datos se obtuvieron a través de encuestas con escala tipo Likert. Los métodos de análisis fueron descriptivo y correlacional. Los resultados indican que las variables trabajo remoto y gestión de las emociones se correlacionan de forma positiva y moderada (0.465), por lo que se concluye que el trabajo remoto y todas sus dimensiones se relacionan con la gestión de las emociones.

Palabras clave: trabajo remoto; gestión de las emociones; estudiantes de maestría; trabajadores; COVID-19.

INTRODUCCIÓN

La crisis que hoy experimenta la humanidad, producto de la emergencia sanitaria de la COVID-19, es considerada por la Organización Mundial de la Salud como una pandemia (OMS, 2020) que ha cambiado la rutina y cotidianidad de las personas. El mundo del trabajo como lo concebimos ha cambiado; en Europa, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), “El aumento más significativo del teletrabajo tuvo lugar en los países más afectados por el virus y en los que el teletrabajo estaba bien desarrollado antes de la pandemia” (2020, p. 3); en el Perú, ya se tenía una legislación, aunque incipiente, sobre el teletrabajo.

Hasta la primera semana de marzo de 2020 se tenía información sobre el comportamiento de la COVID-19 en Europa, principalmente en Italia, Francia y España, en los cuales la pandemia ya estaba dejando secuelas mortales. En su cronología sobre la actuación de la COVID-19 correspondiente al 11 de marzo de 2020, la OMS informó que estaba “Profundamente preocupada por los alarmantes niveles de propagación de la enfermedad

-
- 1 Doctora en Administración y doctora en Educación por la Universidad Nacional Federico Villarreal (Lima, Perú). Actualmente es docente en la misma universidad. (Lima, Perú).
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2691-3073>
E-mail: juribe@unmsm.edu.pe
 - 2 Doctora en Enfermería por la Universidad Federal de Río de Janeiro (Río de Janeiro, Brasil). Docente investigadora en la Universidad Cesar Vallejo. (Lima, Perú).
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8959-265X>
E-mail: kmjimenez@ucv.edu.pe
 - 3 Magíster en Gestión Pública. Actualmente es docente de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (Lima, Perú).
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4914-8108>
E-mail: jvargasda@unmsm.edu.pe
 - 4 Magíster en Gestión Empresarial. Actualmente, es consultor independiente.(Lima, Perú).
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0610-2150>
Autor de correspondencia: danielreydecastro@gmail.com
 - 5 Licenciado en Administración por la Universidad Nacional Federico Villareal. Especialista en Gestión de Capital Humano. Actualmente es consultor del Ministerio Público del Perú. (Lima, Perú).
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6456-8592>
E-mail: miguelj1528@gmail.com
 - 6 Magíster en Dirección y Administración de Empresas. Actualmente es docente en la Universidad Peruana Unión. (Lima, Perú).
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8366-689X>
E-mail: luis.geraldo@upeu.edu.pe

y por su gravedad, y por los niveles también alarmantes de inacción” y determinó en su evaluación que “la COVID-19 puede caracterizarse como una pandemia” (párr. 20). A partir de esa fecha, la mayoría de los gobiernos del mundo adoptaron medidas para evitar la propagación del virus en sus países.

En el Perú, ante la pandemia de la COVID-19, el 11 de marzo de 2020 se declaró en Emergencia Sanitaria a todo el territorio nacional por un período de 90 días calendario mediante un decreto supremo (D. S. No. 008-2020-SA, 2020). Asimismo, con esta norma legal se adoptaron medidas de prevención y control de alcance a todos los sectores de la actividad pública y privada.

Por esta razón, el Gobierno del Perú mediante el Decreto de Urgencia No. 026-2020, entre otras medidas, estableció el trabajo remoto con el propósito de salvaguardar la seguridad y salud de los trabajadores; por consiguiente, se estableció una forma diferente de trabajar a la que estábamos acostumbrados. La alarmante situación, desde ese momento oficial en el país, generó en las empresas incertidumbre y la necesidad de replantear sus procesos en pleno aislamiento social. En este sentido, Juárez (2021) señaló que la COVID-19 “tomó a las organizaciones por sorpresa, en pleno proceso de implementación de su transformación digital, mientras que otras aún no tenían al trabajo remoto como una opción” (párr. 2). Este contexto se convirtió, en definitiva, en una realidad irrebatible.

Se debe precisar que uno de los antecedentes del teletrabajo y el trabajo remoto es el Convenio 177 de la OIT (1966) sobre trabajo a domicilio, el cual estableció que es aquel que se realiza en el propio domicilio o en cualquier otro lugar distinto del que ofrece el empleador; en este contexto, los trabajadores reciben una remuneración, prestan un servicio o elaboran un producto de acuerdo a los requerimientos del empleador que es una persona jurídica. Esta norma supranacional insta a los Estados a la protección de todos los trabajadores, es decir, a abarcar todos los derechos laborales. Como se advierte, en ninguno de los extremos del citado convenio se menciona el uso de tecnologías de la información y comunicación. A la fecha, este convenio solo ha sido ratificado por diez países entre los cuales no se encuentra el Perú.

En este marco, Eurofound y OIT (2019) en su informe “Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral” presentan los resultados de una investigación efectuada

en 15 países observados⁷; al referirse al teletrabajo/TIC-trabajo móvil (T/TICM)⁸, señalan que las TIC han causado una revolución en el trabajo y en la vida de las personas y han hecho posible la conexión en tiempo real con la familia, así como con los jefes inmediatos y compañeros de trabajo. Asimismo, consideran que el aspecto negativo de esta nueva forma de trabajo es “la intrusión del trabajo remunerado en los espacios y tiempos reservados para la vida personal” (p. 8); sin embargo, advierten también, que los avances tecnológicos son favorables para los empleados porque impulsan la “flexibilidad espacial y temporal para conciliar las demandas laborales con sus responsabilidades familiares y personales” (p.62). Del mismo modo, los resultados del T/TICM son positivos para los empresarios, en mérito que les permitieron conseguir un mejor rendimiento y la optimización de la productividad.

En efecto, las TIC han transformado la actividad empresarial, así como la vida de las personas. En países desarrollados, ya se tenía un avance significativo en el sistema de teletrabajo y otras modalidades a distancia; sin embargo, en países como el Perú, con las TIC en desarrollo inicial, se han tenido que poner en marcha sistemas de trabajo en función de su propia realidad. En este contexto, el gobierno peruano optó por establecer el trabajo remoto.

En la actualidad, se utilizan los términos teletrabajo y trabajo remoto indistintamente, como si tuvieran el mismo concepto y aplicación; sin embargo, son distintos. En la legislación peruana, el teletrabajo se regula mediante la Ley No. 30036, D. S. No. 017-2015-TR, que básicamente establece que se requiere la aceptación del trabajador para su puesta en práctica, las labores son subordinadas y no requieren de asistencia física. Esta normativa es de aplicación en los sectores público y privado al tratarse de una modalidad en la que el vínculo laboral se mantiene y se lleva cabo mediante el uso de las TIC en sus diferentes formatos y, a través de ella, el empleador ejerce el control y la supervisión laboral. El suministro de herramientas informáticas y otros métodos que coadyuven al desempeño de la función corroboran el carácter de subordinación.

En cambio, el trabajo remoto es regulado por el Decreto de Urgencia No. 026-2020 y no es de libre elección por el trabajador. Las circunstancias de la pandemia obligaron a su puesta en práctica para evitar contagios en la población; es por esta razón, que el servicio que presta el trabajador en el trabajo

⁷ T/TICM es definido en el estudio como el uso de las TIC como, incluidos ordenadores, móviles, laptops, para prestar servicios en relación de dependencia, pero fuera de las instalaciones de la empresa empleadora. laborales

remoto lo realiza en su domicilio o en el lugar de aislamiento domiciliario que es conocido por el empleador. Con este propósito, se adoptaron medidas orientadoras para los empleadores con el fin de no afectar, entre otros aspectos, la relación laboral y las remuneraciones, y mantenerlos informados sobre los cuidados de salud y seguridad que debían observar. Por otra parte, para los trabajadores se dictaron también normas sobre seguridad y confidencialidad de la información, el cumplimiento de las medidas de seguridad y salud en el lugar de aislamiento, y disponibilidad durante la jornada de trabajo. De manera similar que en el teletrabajo, se hace uso de las TIC u otros medios para el cumplimiento de las funciones en la medida que la naturaleza de estas lo permitan.

Así pues, el trabajo remoto es un novísimo sistema de trabajo que surgió como consecuencia de la pandemia de la COVID-19 y, a la fecha, se desconocen los efectos o la relación entre el trabajo remoto y la gestión de las emociones de los trabajadores, aun cuando existen algunos estudios e investigaciones relacionados al teletrabajo y su efecto sobre las emociones.

Weller (2020), al referirse al trabajo a distancia y teletrabajo en el marco de la pandemia, señala que la digitalización ha ayudado en el ámbito laboral y también ha contribuido a la “conciliación entre el trabajo y la vida familiar, la descongestión del tráfico urbano” (p. 12); afirma además que se espera el crecimiento de trabajos apoyados en plataformas digitalizadas a nivel global. Weller (2020) y López (2020) coinciden en que el trabajo a distancia en épocas de la COVID-19 ayuda a evitar la expansión de la pandemia en los centros laborales y, por ende, en el hogar.

En efecto, se considera que en tanto la pandemia continúe, y probablemente después de ella, la presencialidad será necesaria en casos puntuales como los centros de producción, la industria del agro, las minas, entre otras actividades económicas; sin embargo, el trabajo a distancia será una modalidad cuya opción de permanencia en el tiempo no se descarta.

En su artículo, Peralta et al. (2020) analizan el impacto del teletrabajo en las empresas como resultado, principalmente, al avance de las TIC; afirman que este tiene una incidencia en el área laboral y ha obligado a las empresas a adoptar nuevas modalidades de trabajo como el teletrabajo. En este sentido, en una de sus conclusiones señalan que el teletrabajo “rompe los esquemas tradicionales y genera en el teletrabajador mayor confianza en

la organización y sentido de pertenencia, lo que persigue y consecuentemente espera una mayor productividad y eficiencia en los procesos administrativos” (p. 9), lo que se puede lograr porque esta modalidad forma parte de la flexibilidad laboral.

Johnson et al. (2020) desarrollan una serie de reflexiones sobre las emociones frente a la pandemia de la COVID-19, y concluyen que existe “la necesidad de diseñar estrategias para disminuir la incertidumbre con el objetivo de mejorar la salud de la población, considerando las desigualdades sociales y de género existentes” (p. 2455). Estas reflexiones deberían ser aplicadas a todos los trabajadores, sea cual fuere la actividad que desarrollen.

La pandemia de la COVID-19 tiene preocupados no solo a los gobiernos, sino también a los organismos internacionales como la OMS y la OIT. Ambas han emitido normas para que los gobiernos las adopten de acuerdo a sus circunstancias. En efecto, la vulnerabilidad no es igual en todos los países, las respuestas se dan en función a los avances científicos y tecnológicos.

En la publicación del suplemento Día1 del diario El Comercio del Perú sobre el trabajo remoto, Chávez (2021) presenta resultados positivos obtenidos por FutureLab sobre el manejo de las emociones en este periodo de emergencia sanitaria. Uno de los aspectos importantes que abordados fue la necesidad de que las empresas busquen la preservación de la salud de la familia de los colaboradores. Esta posición concuerda también con las conclusiones de un artículo publicado recientemente por Estrategias y Negocios (2021).

La presente investigación aborda dos variables: el trabajo remoto y la gestión de las emociones. El trabajo remoto fue abordado teniendo en cuenta el derecho del trabajador al respeto de la jornada de trabajo y a la desconexión digital (D. U. No. 127-2020) y analizado desde tres dimensiones: jornada de trabajo, soporte laboral y tecnológico, y bienestar social.

La jornada de trabajo se conceptualiza como “el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo para el que ha sido contratado. Esta jornada tiene un límite establecido por la Ley que es de 8 horas diarias o 48 horas semanales, como máximo” (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2019, p. 10); por otra parte, el soporte laboral tecnológico debe entenderse como las actividades de apoyo a los trabajadores que gestionan las entidades en momentos de pandemia y se evidencian en directrices para el óptimo desarrollo de sus funcio-

nes, la transferencia de información, los programas tecnológicos, los equipos y otras herramientas que faciliten el trabajo remoto. Finalmente, el bienestar social comprende actividades destinadas a generar un adecuado ambiente de trabajo y una mejor calidad de vida de los servidores (MINJUS-SERVIR, 2016).

El análisis de la inteligencia emocional obliga a los investigadores a evocar los aportes de Gardner (2014), quien considera que las inteligencias son capacidades o dominios intelectuales que despliegan habilidades específicas para fines específicos, lo que da lugar a la teoría de las inteligencias múltiples. Es a partir de esta, y en particular de los tipos de inteligencia intrapersonal e interpersonal, que Salovey y Mayer (1990) proponen por primera vez el concepto de inteligencia emocional con énfasis en los procesos cognitivos de evaluación y expresión emocional, así como la regulación emocional.

Sobre las emociones en una situación crítica de pandemia, Ekman (2013) señala que tienen un valioso significado para la vida, debido a que permiten sentir placer y exteriorizar alegría, así como también permiten experimentar otros tipos de sentimientos como ira, odio o celos; todos ellos, generados por estímulos externos. Las emociones, tal como lo señalaron Cotrufo y Ureña (2018), tienen una función sumamente importante en contextos cambiantes de crisis e incertidumbre como los que se viven en estos tiempos, y esta es la de adaptación, tal como lo sustentó Charles Darwin en 1872 en una publicación que denominó "La expresión de las emociones en el hombre y en los animales".

En estas circunstancias, es importante el interés que se pone en el impacto de la pandemia sobre las emociones, como señalan Johnson, Salletti-Cuesta y Tumas (2020) cuando afirman que es fundamental el énfasis en la salud mental "no solo para mejorar la salud sino también para evitar otros problemas sociales, tales como la estigmatización de personas, la falta de adherencia a medidas de prevención, y el duelo frente a la pérdida de seres queridos" (p. 2448). En esta línea coinciden con Manucci (2017) en que el desarrollo de la capacidad emocional de las personas es impostergable, puesto que las personas que realizan trabajo remoto no son ajenas al impacto emocional de la pandemia.

Para comprender la gestión emocional, se debe partir por conocer lo que son las emociones. Goleman (1996) afirmó que "Todas las emociones son, en esencia, impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha do-

tado la evolución [...] sugiriendo, de ese modo, que en toda emoción hay implícita una tendencia a la acción" (p.24), y que la emoción "se refiere a un sentimiento y a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que lo caracterizan" (p.331). Goleman señaló además que existen algunas emociones primarias: ira, tristeza, temor, placer, amor, sorpresa, disgusto y vergüenza. Cotrufo y Ureña (2018) aportan desde la neurociencia y consideran que las emociones "son un conjunto de cambios que se dan a nivel fisiológicos, cognitivos, subjetivos y motores" (p.18) y surgen de una percepción consciente o inconsciente a partir de las circunstancias y de la realidad concreta (estímulos) en la que interactúa una persona.

De acuerdo a Goleman (1996), la autoconciencia está relacionada con la capacidad de conocer las propias emociones y tener la habilidad para identificar un sentimiento mientras ocurre; la autorregulación consiste en la capacidad de las personas para canalizar adecuadamente los sentimientos, partiendo de la conciencia del propio ser; y la motivación está relacionada con la capacidad de estructurar adecuadamente las emociones para alcanzar objetivos mejor enfocados y priorizados. A su vez, la empatía se refiere a la capacidad para reconocer y comprender las emociones de los demás, lo que, en cierta manera, permite la adaptación de las personas a contextos de crisis como la que se vive por la pandemia del coronavirus. Finalmente, las habilidades sociales están relacionadas con la capacidad para gestionar adecuadamente las relaciones con los demás. En consecuencia, tal como se señaló en Gálvez (2017), la gestión emocional es la habilidad de las personas para regular las emociones y adaptarse a los cambios que se puedan presentar en el entorno de interacción de las personas.

Por consiguiente, la investigación busca responder la siguiente pregunta: ¿cuál es la relación que existe entre el trabajo remoto y la gestión de las emociones? Además, tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la gestión de las emociones de los estudiantes de la maestría de Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos, en su condición de trabajadores del sector público o privado. Asimismo, se pretendió determinar la relación entre las dimensiones jornada de trabajo, soporte laboral tecnológico y bienestar social, y la variable gestión de las emociones.

En definitiva, la situación de pandemia por la que atraviesa el mundo ha generado nuevas formas de convivencia comúnmente llamadas "nueva normalidad" donde el distanciamiento físico es una de las

normas fundamentales. Este contexto obligó a la mayoría de gobiernos a instaurar el trabajo remoto, una modalidad de trabajo a distancia impuesta e implementada sin un marco legal ni soporte tecnológico suficientemente sólido en muchos países, entre ellos el Perú. En este sentido, teniendo en cuenta al capital humano como el elemento intangible más importante en las organizaciones, resulta significativo el estudio del impacto del trabajo remoto en los trabajadores, desde las dimensiones fundamentales para el buen desempeño laboral. Los aportes de la presente investigación profundizan y exploran un tema nuevo y poco estudiado debido a la rápida y sorpresiva propagación de la pandemia de COVID-19 y sus consecuencias en el planeta. En el Perú, el trabajo remoto es una experiencia muy reciente y, como tal, presenta nuevos retos a las organizaciones y entidades tanto públicas como privadas en lo que respecta a la implementación de estrategias de gestión efectivas que garanticen, por un lado, la productividad y el óptimo desempeño de los trabajadores, y por otro, el bienestar y salud emocional de los mismos. De la misma forma, esta investigación es un aporte para el conocimiento, fundamentalmente sobre la percepción y comportamiento de los trabajadores frente a situaciones críticas e inesperadas que exijan la introducción de nuevas modalidades de trabajo. Finalmente, esta investigación puede servir como base para futuros estudios académicos.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio tiene un enfoque descriptivo, pues como Rivas (2017) señala “describe al sujeto de investigación, sin hacer juicios de valor sobre él pero analizando las descripciones y buscando asociaciones entre ellas” (p.128). Es correlacional porque, a decir del mismo autor, “buscan medir el grado en que están asociadas dos o más variables” (p.132). Es de corte transversal porque se centra en conseguir datos de un determinado hecho en un momento determinado (Arbaiza, 2016).

La muestra estuvo conformada por 148 participantes de la maestría en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos, periodo académico 2020, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.

Los instrumentos aplicados a los participantes fueron dos. El primero corresponde a la variable trabajo remoto e incluye 26 ítems distribuidos en tres dimensiones: jornada de trabajo, soporte laboral y tecnológico, y bienestar social; el segundo

fue diseñado para medir la variable gestión de las emociones e incluye 20 ítems distribuidos en cinco dimensiones: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Para ambos instrumentos se utilizó la escala de Likert de 5 puntos, donde 1 significa “muy en desacuerdo”; 2, “en desacuerdo”; 3 “indiferente”; 4, “de acuerdo”; y 5, “muy de acuerdo”. Los instrumentos empleados fueron aplicados de forma virtual a través de *Google forms* y para este fin se contó con la autorización de la Unidad de postgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La validación se llevó a cabo a través de juicio de expertos. Los resultados se sometieron a la prueba de KMO y Barlett cuyos indicadores fueron de 0.883 y 0.922 para las variables trabajo remoto y gestión de las emociones, respectivamente.

El Alfa de Cronbach fue utilizado en una prueba piloto aplicada a 63 estudiantes para determinar la confiabilidad de los instrumentos y se obtuvieron valores de 0.913 y 0.950 para trabajo remoto y gestión de las emociones, respectivamente. Estos resultados, demuestran que las herramientas aplicadas en el estudio tienen consistencia interna, por lo tanto, son confiables.

Los docentes investigadores y alumnos integrantes del equipo de investigación hicieron entrega del formulario de consentimiento informado a los encuestados. En algunos casos, dicho formulario fue proporcionado antes de completar el cuestionario.

RESULTADOS

Los resultados descriptivos se muestran a continuación (ver Figura 1):

Según la distribución etaria de la muestra, el 70% de los encuestados se ubican en el segmento de edad comprendido entre 26 y 40 años, mientras que el 28% se ubica entre los 41 y 55 años.

En general, para la variable trabajo remoto, los resultados muestran que el 47% de los encuestados manifestó sentirse “indiferente” frente al trabajo remoto, el 33% indicó estar “de acuerdo”, mientras que el 18% se mostró “en desacuerdo”, y solo el 2% y el 1% de encuestados, estuvo “muy de acuerdo” y “muy en desacuerdo”, respectivamente.

En la Figura 1, se muestra la distribución de las dimensiones 1, 2 y 3 (D_1 , D_2 , D_3) de la variable trabajo remoto. Al respecto se observa que en relación a la dimensión jornada de trabajo (D_1), el 41% de

Percepción de los encuestados sobre el trabajo remoto

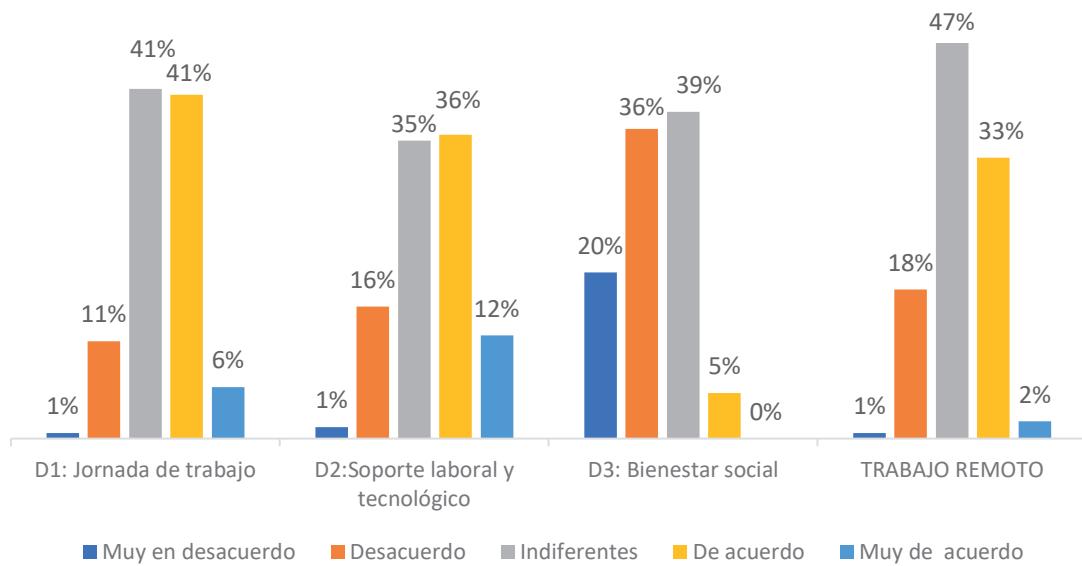


Figura 1. Gráfico de percepción de los trabajadores de dimensiones D_1 , D_2 y D_3 de la variable Trabajo remoto.

Fuente: Elaboración propia obtenida de cuestionario aplicado a la muestra, año 2021.

encuestados señaló estar “de acuerdo” con esta, el mismo porcentaje se manifiesta “indiferente” respecto a esta variable, el 11% se mostró en “desacuerdo” y el 6% estuvo “muy de acuerdo” con la jornada de trabajo.

Respecto a la dimensión soporte laboral y tecnológico (D_2), el 36% de encuestados manifestó estar “de acuerdo” con el soporte laboral y tecnológico recibido, al 35% le resultó “indiferente”, el 16% indicó estar en “desacuerdo” y solamente el 12% consideró estar “muy de acuerdo” con el soporte laboral y tecnológico recibido de su organización.

Por otro lado, respecto a la tercera dimensión bienestar social (D_3), el 39% de encuestados se mostró “indiferente”, el 36% estuvo en “desacuerdo”, el 20% “muy en desacuerdo” y el 5% señaló estar “de acuerdo”. Estos resultados permiten afirmar que el 56% del total de encuestados manifestó estar entre “desacuerdo” y “muy en desacuerdo” con el servicio de bienestar social que le brindó su organización en el marco del trabajo remoto.

Finalmente, respecto a la variable gestión de las emociones, el 61% de encuestados se mostró “de acuerdo”, el 22% indicó estar “muy de acuerdo”, el

14% es “indiferente”, mientras que el 2% y el 1% manifestó estar en “desacuerdo” y “muy en desacuerdo” respectivamente (ver Figura 2).

Prueba de hipótesis

El trabajo remoto se relaciona con la gestión de las emociones en estudiantes de maestría de Administración con Mención en Dirección de Recursos Humanos, periodo 2020.

Hipótesis

La prueba de la hipótesis general de las variables trabajo remoto y la gestión de las emociones presenta el resultado siguiente:

$$H_0: r = 0$$

No existe relación significativa entre el trabajo remoto y la gestión de las emociones.

$$H_1: r \neq 0$$

Existe relación significativa entre el trabajo remoto y la gestión de las emociones.

En la Tabla 1 se observa que existe una correlación positiva moderada de 0.465 con un nivel de signifi-

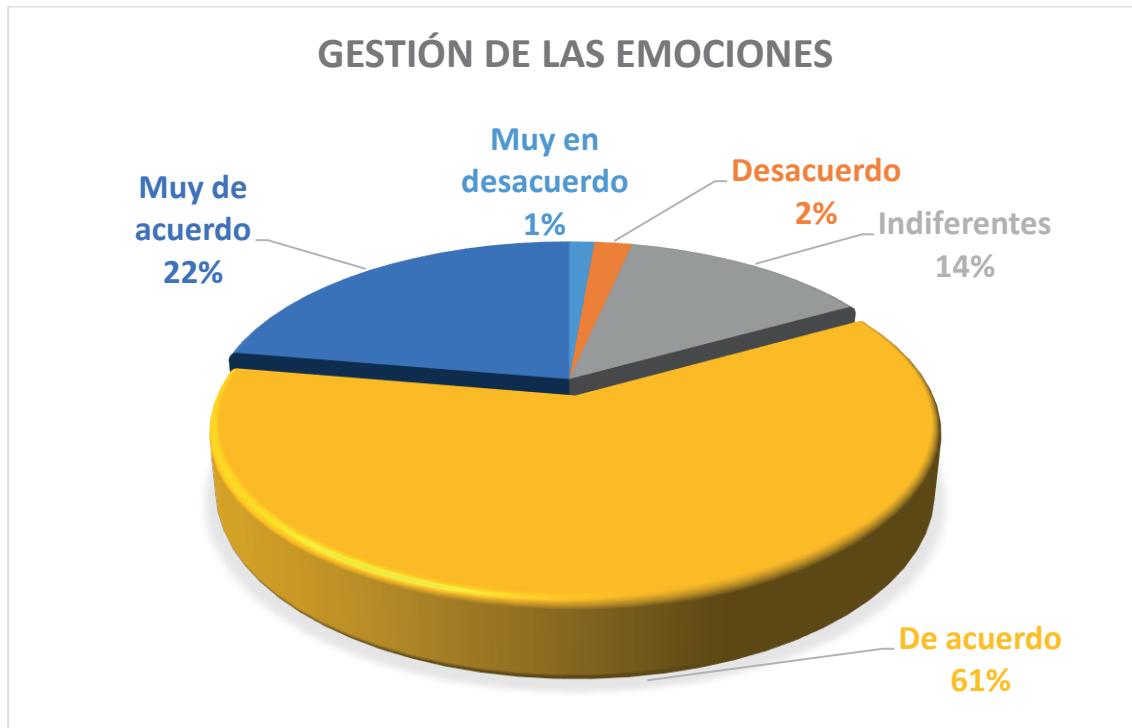


Figura 2. Gráfico de percepción de los trabajadores de la variable Gestión de las emociones.

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a la muestra, año 2021.

cancia de 0.001 entre el trabajo remoto y la gestión de las emociones en estudiantes de maestría de Administración con Mención en Dirección de Recursos Humanos.

Tabla 1. Valores Rho de Spearman para el trabajo remoto y la gestión de las emociones.

	Valor
Coeficiente de correlación	0.465
N	148
Sig. (bilateral)	0.000

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados del software SPSS V25.

El resultado de las correlaciones de las dimensiones de la variable trabajo remoto (D_1 , D_2 y D_3), sometidas a la prueba de hipótesis específicas, con la variable gestión emocional, se muestra en la Figura 3. Se observa que existe una correlación positiva alta de 0.51 entre la dimensión jornada de trabajo (D_1) y la variable gestión de las emociones en estudiantes de maestría en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos. Asimismo, existe una correlación positiva de 0.34 entre la dimensión soporte laboral y tecnológico

(D_2) con la variable gestión de las emociones. Finalmente, existe una correlación positiva moderada de 0.37 entre la dimensión bienestar social (D_3) y la variable gestión de las emociones. Las tres pruebas tienen un nivel de significación de 0.01 (ver Figura 3).

DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación demuestran la existencia de una relación positiva entre el trabajo remoto y la gestión de las emociones en estudiantes de la maestría en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos, Lima 2020, la cual fue validada mediante la prueba de correlación Rho de Spearman.

En términos generales, las variables trabajo remoto y gestión de las emociones muestran resultados favorables. Si bien el 18% de la muestra está “en desacuerdo” con el trabajo remoto, esto se contrapone a un 33% que sí está “de acuerdo”, sumado a un 47% que se mostró “indiferente”. Es decir, los encuestados consideran que se han adaptado al trabajo remoto. Asimismo, el 86% se mostró entre “muy de acuerdo” y “de acuerdo” con el manejo de la gestión de sus emociones. Estos resultados se

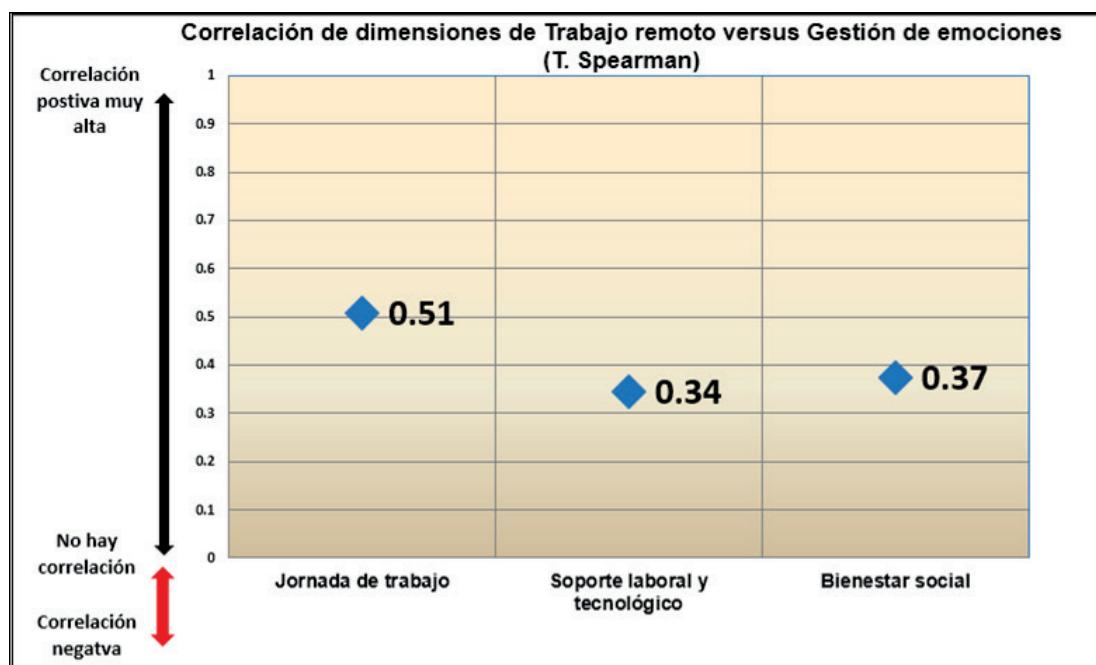


Figura 3. Gráfico de correlación de Spearman de las dimensiones de la variable trabajo remoto vs. gestión de las emociones.

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados del software SPSS.

encuentran alineados con la investigación de Brinca y FutureLab citado por Chávez (2021), en el que se afirma que “el 49% señalan percibir emociones positivas, en tanto que el 24% afirman experiencias negativas y un 27% mantiene neutralidad, según el estudio, los resultados son bajos, ello debido a la carencia de políticas transparentes” [párr. 1].

Respecto a la primera dimensión de la variable trabajo remoto, la mayoría de los encuestados manifestaron sentirse “indiferentes” o “de acuerdo” con la jornada de trabajo establecida. El índice de correlación entre esta dimensión y la variable gestión de las emociones tiene un valor positivo y significativo de 0.51. Esto supone que los encuestados aceptan la jornada de trabajo remoto y les resulta cómoda en términos generales. Estos resultados concuerdan con el estudio elaborado por Brinca y Futurelab citado por Crespo (2021), el cual señala que uno de sus hallazgos indica que el “75% de los encuestados puede trabajar remotamente los cinco días de la semana, lo cual representa una buena señal de rápida adaptación” (párr. 10). Sin embargo, se considera que aún existen aspectos que no están siendo considerados por las organizaciones, tal como el reconocimiento de las horas extras o el exceso de trabajo. De acuerdo a los resultados de la presente investigación, el 71% de los encues-

tados señaló no haber recibido pago adicional por las horas trabajadas fuera de la jornada de trabajo durante el tiempo que realizaron trabajo remoto.

En cuanto a la dimensión soporte laboral y tecnológico de la variable trabajo remoto, se observa que la mayoría de encuestados también señaló sentirse “indiferente” o “de acuerdo” respecto al apoyo que recibieron de parte de sus organizaciones; es decir, percibieron que sus organizaciones hicieron lo necesario para que las actividades laborales del trabajador no se vieran afectadas. Al respecto, se observa un nivel de correlación positiva y moderada de 0.34 con la variable gestión de las emociones. Evidentemente, el soporte laboral y tecnológico debe ir acompañado de reglas laborales claras para que tanto el trabajador como la organización se vean beneficiados tal como concluyen Peralta et al. (2020) al señalar que “considerando los elementos principales para la implantación de este sistema, como lo son las personas y la tecnología, aunado a la legislación, el Teletrabajo puede beneficiar tanto a las empresas como a sus trabajadores” (p. 334). En este sentido, el papel de las TIC juega un rol determinante en el trabajo remoto que debe ser visto como un instrumento que en realidad no desplaza al trabajador, sino más bien ayuda al logro de los objetivos (Buitrago, 2020).

Finalmente, se observaron valores distintos en los resultados de la dimensión bienestar social de la variable trabajo remoto. La mayoría se mostró en “desacuerdo” o “muy en desacuerdo” con las políticas dirigidas a la atención del bienestar de los trabajadores y sus familias. Es decir, consideran que todos los aspectos vinculados a esta dimensión no han sido lo suficientemente atendidos por sus respectivas organizaciones; por tanto, los resultados arrojan una correlación positiva de 0.37 entre esta dimensión y la variable gestión de las emociones. En este sentido, la OIT (2020) en su “Guía práctica para el teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella” sugiere una serie de lineamientos para que el trabajador pueda realizar el trabajo remoto de tal forma que el impacto que supone mezclar los espacios laborales y familiares sea el menor posible.

CONCLUSIONES

La investigación demuestra que el trabajo remoto y la gestión de las emociones se relacionan de manera positiva. Se concluye que existe un nivel de correlación de 0.47, lo que, junto con los datos descriptivos de ambas variables, sugiere que los encuestados, por un lado, se adaptaron rápidamente al trabajo remoto y, por otro, lograron un manejo efectivo de sus emociones.

La relación entre la dimensión jornada de trabajo y la variable gestión de las emociones es positiva y significativa con un valor de 0.51. El análisis descriptivo indica que el 41% de los encuestados estuvo “de acuerdo” con la jornada del trabajo remoto, mientras que el mismo porcentaje se mostró “indiferente” respecto a esta; sin embargo, ambos grupos manifestaron que aún existen aspectos por mejorar en sus organizaciones.

El coeficiente de 0.34 obtenido señala que existe una correlación positiva entre el soporte laboral y tecnológico y la gestión de las emociones. Los resultados descriptivos muestran que el 36% de los encuestados estuvo de acuerdo y un 35% se mostró indiferente; solo el 17% señaló no estar conforme con el trabajo remoto. Se puede deducir que la mayoría de los encuestados tiene las herramientas necesarias para la gestión adecuada de su trabajo de manera remota.

El coeficiente de 0.37 obtenido señala que existe una correlación positiva entre la dimensión bienestar social y la gestión de las emociones. Sin embargo, los datos descriptivos indican que el 36% señaló estar en desacuerdo con la manera cómo la organización maneja el bienestar social de los trabajadores

durante el trabajo remoto. Resulta necesario que las organizaciones presten atención a esta dimensión, dado que además el bienestar social es un aspecto no visible en esta modalidad de trabajo.

De acuerdo a los resultados de esta investigación se observa que, a pesar de que no todos los aspectos del trabajo remoto se encuentran cubiertos, la mayoría de la población objeto de estudio integrada por estudiantes de la maestría de Recursos Humanos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos manifestó sentirse en una zona de *comfort* respecto al trabajo remoto y gestionaron de manera eficiente sus emociones. Probablemente el hecho de que la mayoría de participantes del estudio pertenezca a la generación de los *millennials*, quienes se adaptan rápidamente a los cambios tecnológicos, personales y laborales, explica el bajo nivel de correlación entre ambas variables. Sin embargo, es necesario que las organizaciones públicas y privadas observen, rediseñen y comuniquen mejor aquellos elementos de la jornada de trabajo, del soporte laboral y tecnológico y del bienestar social que no se hayan considerado importantes. Es un hecho que la problemática será propia y distinta para cada organización.

Esta investigación deja abierta la posibilidad a nuevos estudios que incluyan otras variables como las brechas generacionales, diferencias de género, carga familiar, entre otros; no obstante, sirve de base para el estudio académico y sobre todo para que las organizaciones tomen mejores decisiones frente a esta nueva modalidad de empleo que probablemente se haya instaurado para quedarse por mucho tiempo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Arbaiza, L. (2016). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Lima, Perú: ESAN Ediciones
- [2] Buitrago, D. (2020). Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis. *CES Derecho*, 11(1), 1-2. Recuperado de <https://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/5620>
- [3] Cotrufo, T., y Ureña, J. (2018). *El cerebro y las emociones: Sentir, pensar, decidir*. Barcelona: Emse Edapp, S.L.
- [4] Chávez, L. (12 de febrero de 2021). Trabajo remoto: ¿Por qué los trabajadores están insatisfechos y qué se puede cambiar para el 2021? *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/trabajo-remoto-por-que-los-trabajadores-no-estan->

- satisfechos-y-que-se-puede-cambiar-para-el-2021-cuarentena-peru-noticia/
- [5] Crespo, N. (19 de febrero de 2021): El 21% de las personas trabajan remotamente de manera regular. *FutureLab*. Recuperado de <https://futurelab.pe/el-21-de-las-personas-trabaja-remotamente-de-manera-regular/>
- [6] D. S. No. 017-2015-TR. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30036, Ley que regula el teletrabajo. Diario Oficial El Peruano (2015). Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-30036-decreto-supremo-n-009-2015-tr-1307067-3>
- [7] D. S. No. 008-2020-SA (2020). Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19. Diario Oficial El Peruano (2020). Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2>
- [8] D. U. No. 026-2020. Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional. Diario Oficial El Peruano (2020). Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566447/DU026-20201864948-1.pdf>
- [9] D. U. Nº 127-2020. Decreto de Urgencia que establece el otorgamiento de subsidios para la recuperación del empleo formal en el sector privado y establece otras disposiciones. Diario Oficial El Peruano (2020). Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1473551/Decreto%20de%20Urgencia%20N%C2%B0127-2020.pdf.pdf>
- [10] Ekman, P. (2013). *El Rostro de las Emociones: Qué nos revelan las expresiones faciales*. Barcelona: RBA Libros.
- [11] Estrategias y Negocio (2021). *El futuro del trabajo remoto en el Perú*. Estrategias y Negocios. Recuperado de <https://eyng.pe/web/2021/02/11/el-futuro-del-trabajo-remoto-en-el-peru/>
- [12] Eurofound, y Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo y Oficina Internacional del Trabajo, Santiago. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_723962.pdf
- [13] Gálvez, C. (2017). Inteligencia emocional. En F. Mureira (Ed.), *¿Qué es la inteligencia?* (págs. 63-76). España: Bubok Publishing S.L.
- [14] Gardner, H. (2014). *Estructuras de la mente: La teoría de las inteligencias múltiples*. Bogotá, Colombia: Fondo de Cultura Económica.
- [15] Goleman, D. (1996). *La inteligencia Emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Buenos Aires, Argentina.
- [16] Johnson, M., Saletti-Cuesta, L., y Tumas, N. (2020). Emociones, preocupaciones y reflexiones frente a la pandemia del COVID-19 en Argentina. *Ciencia & Salud Coletiva*, 25, 2447-2456. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/1413-81232020256.1.10472020>
- [17] Juárez, J. (2021). El futuro del Trabajo remoto en el Perú. *Futurelab*. Recuperado de <https://futurelab.pe/el-futuro-del-trabajo-remoto-en-el-peru/>
- [18] Ley No. 30036 (15 de mayo de 2013). Ley que regula el Teletrabajo. Diario Oficial El Peruano (2013). Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-regula-el-teletrabajo-ley-n-30036-946195-3>
- [19] López, J. E. (2020). Flexibilidad, protección del empleo y seguridad social durante la pandemia global del Covid-19. *Documentos de Trabajo (IELAT, Instituto Universitario de Investigación en Estudios Latinoamericanos)*, 134, 1-74. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7393704>
- [20] Manucci, M. (2017). Competitividad emocional. *Mercado*. Recuperado de <https://mercado.com.ar/management-marketing/competitividad-emocional/>
- [21] Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y SERVIR (2016). *Guía sobre el sistema administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público. Guía para asesores jurídicos del Estado*. Recuperado de <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2016/07/MINJUS-DGDOJ-Gu%C3%A3da-sobre-el-Sistema-Administrativo-Servir.pdf>
- [22] Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2019) *Manual de preguntas frecuentes*

- laborales*. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/307150/MANUAL_DE_PREGUNTAS_FRECUENTES.pdf
- [23] Organización Internacional del trabajo OIT (1966). *C177 - Convenio sobre el trabajo a domicilio, 1996* (núm. 177). Recuperado de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NO_RMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C177
- [24] Organización Internacional del Trabajo OIT (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Guía práctica*. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- [25] Organización Mundial de la Salud (2020). *COVID-19: Cronología de la actuación de la OMS*. Recuperado de <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
- [26] Peralta, A., Bilous, A., Flores, C., y Bombón, C. (2020). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. *Recimundo*, 4(1), 326-335. Recuperado de [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(1\).enero.2020.326-335](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(1).enero.2020.326-335)
- [27] Rivas, L. A. (2017). *Elaboración de Tesis. Estructura y Metodología*. Ciudad de México, México: Editorial Trillas.
- [28] Salovey, P., y Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211. Recuperado de <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- [29] Weller, J. (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*. Santiago, Chile: CEPAL. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf