

Percepción del estrés laboral en los bibliotecólogos peruanos durante la pandemia por COVID-19

Perception of work stress in Peruvian librarians during the COVID-19 pandemic

✉ Kevin Wong-Crovetto^{1*}



✉ Elizabeth Huisa-Veria²



Resumen

El presente estudio tiene como objetivo identificar la percepción de estrés del profesional bibliotecólogo que se desempeña en bibliotecas universitarias, en el contexto de la cuarentena por COVID-19 en el Perú, y su relación con aspectos de infraestructura, tecnología y organización. Este estudio correlacional recabó información de 60 profesionales bibliotecólogos que se desempeñan en cuatro universidades privadas que conforman el Consorcio de Universidades en Perú, a través de una encuesta virtual realizada durante el periodo de cuarentena. Como resultado se confirma la relación que existe entre el estrés laboral y las tecnologías de la información y comunicación, así como con la modificación de la organización, siendo rechazada para el caso de la relación con el espacio físico de trabajo. Esto podría tener una explicación en la necesidad de nuevas competencias tecnológicas y su adecuación a un entorno de virtualidad, la necesidad de adaptarse velozmente a ciertos cambios dentro de la estructura y gestión organizacional, y un menor impacto en lo que se refiere a la adaptación del espacio físico de trabajo, pues, en su mayoría, las universidades privadas dotaron a su personal de mobiliario y equipo tecnológico adecuado.

Palabras clave: Estrés laboral, bibliotecas universitarias, pandemia, Perú, COVID-19.

Abstract

The present study aims to identify the perception of stress of professional librarians working in university libraries, in the context of the COVID-19 quarantine in Peru, and its relationship with aspects of infrastructure, technology and organization. This correlational study collected information from 60 professional librarians working in the four private universities the Consortium of Universities in Peru, through a virtual survey conducted during the quarantine period. As a result, the relationship between work stress and information and communication technologies, as well as with the modification of the organization, is confirmed, being rejected in the case of the relationship with the physical work space. This could be explained by the need for new technological competencies and their adaptation to a virtual environment, the need to adapt quickly to certain changes within the organizational structure and management, and a lesser impact with regard to the adaptation of the physical work space, since most private universities provided their personnel with adequate furniture and technological equipment.

Keywords: Work stress, university libraries, pandemic, Peru, COVID-19.

¹Universidad Nacional Mayor de San Marcos

* Autor de correspondencia.

Citación de este artículo: Wong-Crovetto, K. y Huisa-Veria, E. (2025). Percepción del estrés laboral en los bibliotecólogos peruanos durante la pandemia por COVID-19. *ReHuSo*, 10(2), 57-63. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v10i2.6723>

Recepción: 31 de mayo de 2024

Aceptación: 24 de junio de 2025

Publicación: 05 de julio de 2025

Este obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional



Introducción

En medio de la crisis sanitaria más importante del siglo XXI, por COVID-19, las bibliotecas universitarias tuvieron que adaptar forzosamente sus actividades a la modalidad virtual, con el estrés que ello podría suponer. Al respecto, algunos autores como Heady et al. (2021) sostienen que las bibliotecas de hoy en día deberían estar en mejores condiciones para hacer frente a una situación de crisis, pues la tecnología desarrollada, especialmente Internet, ha hecho que el trabajo remoto y la comunicación digital casi instantánea fueran algo común. El éxito de la sostenibilidad de las bibliotecas académicas durante la pandemia se basó en gran medida a la infraestructura tecnológica existente, y la ventaja de que la mayoría de los trabajadores bibliotecarios poseían conexiones a Internet en el hogar y el hardware informático necesario para realizar el trabajo de manera remota. No obstante, una variable a considerar fue el estrés, el cual no era un tema raro en el mundo de las bibliotecas, pues se ha identificado que la monotonía es una variable que hace que la biblioteca sea un lugar aburrido para trabajar (Adebayo, Oyeronke; Segun-Adeniran, Chidi Deborah; Fagbohun, Michael Opeoluwa; and Osayande, 2018; Petek, 2018). Según los autores, la naturaleza repetitiva del trabajo genera agotamiento, además de otros factores: falta de instalaciones adecuadas, no se les da suficiente tiempo para llevar a cabo o culminar una tarea, no hay oportunidad de dar sugerencias; roles y deberes ambiguos asignados al empleado y falta de motivación adecuada. A su vez, otros autores sugieren que las prácticas inadecuadas de estilo de liderazgo, la explosión de la información y la financiación limitada podrían ser causales de diversos grados de estrés entre los bibliotecarios (Dominic Dankwah Agyei, Faustina Aryeetey, Adaora Chigozie Obuezie, 2019; Galbraith et al., 2016; Usuka et al., 2020).

En ese contexto, con la entrada en vigor de las medidas por el COVID-19, la situación laboral de los empleados bibliotecarios cambió repentinamente. Factores negativos como las condiciones de hacinamiento, las obligaciones de cuidados adicionales y el aislamiento, se compensaron con circunstancias positivas como las ventajas de trabajar desde casa (dormir un poco más, comer en casa, ahorrar en desplazamientos) y una mayor autonomía que dio a la biblioteca un enorme impulso a la virtualización de sus procesos de trabajo (Mayer, 2020; Salyers et al., 2019).

Teniendo en cuenta lo mencionado, esta investigación tiene por objetivo identificar la percepción de estrés del profesional bibliotecólogo considerando las dimensiones relacionadas a la variable del trabajo remoto, como el espacio físico, las tecnologías de información y comunicación (TICs) y la organización del trabajo, a partir del caso de los bibliotecólogos de las bibliotecas peruanas que pertenecen al Consorcio de Universidades.

Metodología

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo básica, de nivel descriptivo y correlacional. Busca determinar algunas características en base a la teoría establecida e identificar la relación entre las dimensiones del trabajo remoto y el estrés laboral del profesional bibliotecólogo, quienes se desempeñan en las bibliotecas que componen el Consorcio de Universidades (Universidad del Pacífico UP, Universidad de Lima UL, Universidad Peruana Cayetano Heredia UPHC y Pontificia Universidad Católica del Perú PUCP)¹. Se envió la encuesta a 60 trabajadores y se obtuvo respuesta de 47. A su vez, los perfiles profesionales que se tomarán en cuenta abarcan desde personal profesional en general, responsables de servicios, recursos, tecnologías y colecciones, coordinadores, jefes y directores.

Tabla N°1

Cargo y responsabilidad de la población estudiada

Cargo / Responsabilidad	UP	Género	UL	Género	UPCH	Género	PUCP	Género
Alta dirección	1	1F	1	1F	1	1F	1	1F
Línea media	7	4F 3M	8	5F 3M	1	1F	10	4F 3M
Nivel operativo	4	3F 1M	4	1F 3M	2	1F 1M	20	13F 10M
Total	12		13		4		31	

¹El Consorcio de Universidades nace en 1995 de cuatro universidades privadas de alto prestigio en el Perú, con la finalidad de intercambiar opiniones y brindar pautas del desarrollo académico, cultural e institucional.

Para la variable trabajo remoto se trabajó con el cuestionario validado por profesionales especializados en la investigación de Rojas (2021). Asimismo, para la variable de estudio estrés laboral, se tomó como base el instrumento validado por la Organización Internacional Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), basándose en el modelo de Ivancevich y Matteson. Posteriormente, se adaptó y validó con expertos locales e internacionales, incluyendo bibliotecólogos y psicólogos, para asegurar la adecuación al lenguaje y la realidad específica del estudio. Este estudio clasifica en forma más específica los tipos de respuesta ofrecidos por los trabajadores ante situaciones de estrés, estableciendo tres niveles de análisis: individual, grupal, y organizacional. Los resultados se han procesado con el programa estadístico SPSS 23.0. El estudio es de corte transversal con espacio temporal comprendido en el periodo principal del Estado de Emergencia por COVID-19 en el Perú, marzo 2020 a diciembre 2021.

Resultados

En el caso de la correlación entre la dimensión espacio físico y estrés laboral, el producto del coeficiente estadístico de correlación de Pearson es de -0.207, es decir, existe una correlación negativa débil. Sin embargo, el valor de la significancia bilateral es de 0.163, que es superior al 0.05 requerido para validar la correlación entre ambas. En consecuencia, se confirma que no existe relación entre la dimensión espacio físico y la variable estrés laboral.

Tabla N°2

Correlación entre espacio físico y estrés laboral

		D1	V2
Espacio físico	Correlación de Pearson	1	-0.207
	Sig. (bilateral)		0.163
	N	47	47
Estrés laboral	Correlación de Pearson	-0.207	1
	Sig. (bilateral)	0.163	
	N	47	47

En lo que se refiere a la correlación entre estrés laboral y la dimensión tecnologías de la información y comunicación, el producto del coeficiente estadístico de correlación de Pearson es de -0.462, además esta correlación negativa es muy significativa. En ese sentido, se puede afirmar con un 99% de confianza que en el ámbito de estudio hay una correlación negativa moderada, y expresa una relación inversa moderada entre ambas, con un nivel de significancia = 0,001. Con ello, se confirma la relación que existe entre la dimensión tecnologías de la información y comunicación y la variable estrés laboral.

Tabla N°3

Correlación entre estrés laboral y tecnologías de la información y la comunicación

		V2	D2
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	-.462"
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	47	47
Tecnologías de la información y comunicación	Correlación de Pearson	-.462"	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	47	47

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Para la correlación entre estrés laboral y la dimensión modificación de la organización, el producto del coeficiente estadístico de correlación de Pearson es de -0.353 , además esta correlación es significativa. En ese sentido, se puede afirmar con un 95% de confianza que en el ámbito de estudio hay una correlación negativa débil entre ambas, con un nivel de significancia = $0,015$, que se encuentra por debajo del 0.05 requerido. En consecuencia, se confirma la relación que existe entre la variable estrés laboral y la dimensión modificación de la organización.

Tabla N°4

Correlación entre estrés laboral y modificación de la organización

		V2	D3
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	$-.353^*$
	Sig. (bilateral)		0.015
	N	47	47
Modificación de la organización	Correlación de Pearson	$-.353^*$	1
	Sig. (bilateral)	0.015	
	N	47	47

Nota. La correlación es significativa en el nivel $0,05$ (bilateral)

Discusión

En la relación entre espacio físico y estrés, esto ha sido valorado de manera positiva por los encuestados (ver Tabla 2), lo cual podría explicarse con el hecho de que las universidades del consorcio han brindado todas las facilidades a sus equipos de bibliotecólogos para que puedan contar con mobiliario adecuado y equipo tecnológico pertinente para sus labores en aislamiento. En ese mismo sentido (Robinson et al., 2023) menciona la preocupación del personal de biblioteca respecto al retorno, sintiéndose más seguros en casa, pues consideraban que el trabajo presencial ponía en riesgo su salud. En el caso de Rojas (2021), por ejemplo, expresa una relación moderada al respecto, entendiendo que la productividad se ve influenciada por un lugar de trabajo adecuado en el hogar, lo cual, en el caso de la institución que investigó, no se cumplía. Igualmente, en el caso de (Becker et al., 2025) quien señalaba que el trabajo invadió la vida familiar, provocando sentimientos de exceso de trabajo y depresión entre el personal de biblioteca.

Tabla N°5

Preocupación respecto al retorno al trabajo presencial

	Muy preocupado	Ligeramente preocupado	Despreocupado	No sabe
Jefe de biblioteca	2 (4.1%)	24 (49.0%)	23 (46.9%)	0 (0.0%)
Bibliotecario / Coordinador	5 (9.4%)	24 (45.3%)	23 (43.4%)	1 (1.9%)
Asistente de biblioteca	16 (17.8%)	41 (45.6%)	29 (32.2%)	4 (4.4%)

Nota. Adaptado de (Robinson et al., 2023)

Con referencia a la relación inversa entre el estrés laboral y la implementación de TICs en contexto de trabajo remoto (ver Tabla 3), refuerza la afirmación de Ifijeh & Yusuf (2020) sobre el desafío que debían enfrentar las bibliotecas, requiriendo gran dinamismo, adquisición de nuevas habilidades y financiación para desplegar las infraestructuras TICs en el proceso enseñanza-aprendizaje en contexto virtual. Al relacionarlo con el estrés, el tiempo de aprendizaje fue corto, y sostenido, con lo cual la presión por parte de autoridades y sobre todo en estudiantes ha sido inevitable (Huisa et al, 2023) y manejable desde la perspectiva de cada persona. Adicionalmente, (Sa'adu, 2024) señala que muchos colegas reportaron dificultades en la comunicación virtual, pues interactuar con colegas en línea resultaba más complejo de lo habitual, además de la ansiedad en horas pico de trabajo.

En el caso de la relación inversa entre la modificación de la organización y el estrés laboral, se confirma la tendencia de que las bibliotecas han tenido que cambiar ágilmente la gestión de recursos de lo impreso hacia lo digital, considerando que el uso digital por parte de los usuarios ha crecido exponencialmente (Jones, 2020; Louderback, 2021). Es así que los bibliotecarios han asumido nuevos roles, muchos complejos y desafiantes, respondiendo a la crisis con creatividad, entendiendo que cada actividad planificada podría enfrentar un entorno cambiante y dinámico. Este contexto bajo el que se trabajó se generó inevitablemente un grado de estrés, cuya positividad o negatividad dependió del personal bibliotecario quienes asumieron roles relacionados a la gestión e innovación, y su capacidad profesional, lo cual estuvo definida por sus conocimientos y actitudes. En ese sentido, se resalta que en la mayoría de los casos del personal de la biblioteca trabajaba desde casa y tenía una sensación de sobrecarga (Rafiq et al., 2021; Tanus & Sánchez-Tarragó, 2020), además de problemas de conectividad y la ausencia de una política formal y protocolos de actuación de trabajo que aborde las nuevas rutinas laborales (ver tabla 6).

Tabla N°6

Desafíos organizacionales del personal de biblioteca durante la pandemia

Equipamiento y conexión a Internet para trabajo remoto de bibliotecarios y para que los usuarios puedan acceder a los recursos y servicios.	Sustituir materiales impresos por digitales y crear modelos alternativos y seguros para el préstamo y devolución de materiales impresos.	Equilibrar el trabajo en casa con las labores domésticas y las responsabilidades familiares.	Mantener servicios de calidad a pesar del distanciamiento físico con los usuarios.
Dar continuidad a las actividades de procesamiento técnico (catalogación).	Adaptación de las rutinas de trabajo presencial a los espacios virtuales.	Ausencia de planes de contingencia establecidos para ejecutar en casos extremos, en las bibliotecas.	Necesidad de desarrollar competencias y habilidades para el uso de herramientas en línea.
Adecuación de protocolos y equipos de protección para evitar la contaminación del personal de biblioteca, usuarios y materiales bibliográficos.	Gestión y acompañamiento de las actividades de trabajo de forma remota.	Desarrollar servicios en línea diversificados con información confiable, en tiempo real.	Mantener al equipo de trabajo motivado ante la incertidumbre de una fecha de retorno establecida y el agotamiento físico y mental.

Nota. Adaptado de (Tanus & Sánchez-Tarragó, 2020)

Conclusiones

En concordancia con el objetivo de este trabajo, se identificó que la percepción de estrés laboral en los bibliotecólogos peruanos durante la pandemia por COVID-19 estuvo inversamente influenciada por la adecuación al uso intensivo de tecnologías de información y comunicación para sus actividades, así como interactuar efectivamente con sus respectivos equipos de trabajo. Igualmente, por la reorganización de actividades para el cumplimiento de metas y objetivos, y por la adecuación a nuevos espacios físicos de trabajo.

A pesar de la pandemia, existe una valoración positiva del estrés, basada en un buen manejo del equipo por parte de la dirección de biblioteca, reforzado con un marcado respeto sobre el orden jerárquico y una satisfacción mayoritaria respecto a la influencia del líder. Esto último ha permitido al bibliotecólogo manejar la presión respecto al cumplimiento de las metas demandadas.

Contrario a lo esperado, no se encontró una relación estadísticamente significativa entre el espacio físico de trabajo y el estrés laboral, sugiriendo que, en este contexto, otros factores tuvieron un mayor impacto. Asimismo, las universidades que formaron parte del estudio dotaron a su personal de mobiliario y equipo tecnológico adecuado para el desarrollo de sus actividades.

En esta investigación se concluye que existe una relación negativa y significativa entre la adaptación a las tecnologías de la información y comunicación y reducción del estrés laboral percibido, lo que subraya la necesidad de competencias tecnológicas y soporte adecuado. En este caso, ha sido preciso para el personal de biblioteca contar con las herramientas tecnológicas adecuadas para poder desarrollar sus actividades con confianza y de manera eficiente.

Finalmente, se determinó que la modificación de la organización, incluyendo la adaptación a nuevas estructuras y gestiones, se relaciona con una reducción del estrés laboral, destacando la importancia de la gestión del cambio. La investigación sugiere que existe relación inversa entre la modificación de la organización y el estrés percibido, debido principalmente al cambio de paradigma de lo impreso a lo virtual, donde el personal ha tenido que adecuarse velozmente a los cambios y, por ende, los responsables de la gestión de las respectivas bibliotecas tuvieron que trabajar en nuevos protocolos para la evaluación y seguimiento del desempeño laboral.

Referencias bibliográficas

- Adebayo, O.; Segun-Adeniran, C. D.; Fagbohun, M. O.; and Osayande, O. (2018). Investigating occupational burnout in library personnel. *Library Philosophy and Practice*, (1770). <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1770>
- Becker, K. L., Loomis, K. B., & Hernandez, X. S. (2025). Anxiety, depression, and stress amongst U.S. public library employees. *Public Library Quarterly*, 1–26. <https://doi.org/10.1080/01616846.2025.2496594>
- Dominic Dankwah Agyei, F. A., Adaora Chigozie Obuezie, S. N. (2019). The experience of occupational psychosocial stress among librarians in three African countries. *Library Management*. <https://doi.org/10.1108/LM-11-2017-0122>
- Galbraith, Q., Fry, L., & Garrison, M. (2016). The impact of faculty status and gender on employee well-being in academic libraries. *College and Research Libraries*, 77(1), 71–86. <https://doi.org/10.5860/crl.77.1.71>
- Heady, C., Vossler, J., & Weber, M. (2021). Risk and ARL academic library policies in response to COVID-19. *Journal of Library Administration*, 61(7), 735–757. <https://doi.org/10.1080/01930826.2021.1972725>
- Huisa, E., Marquina-Luján, R., Gómez, I., & Castillo, S. (2023). Salud mental de los universitarios durante el confinamiento sanitario por COVID-19. *Encuentros: revista de ciencias humanas, teoría social y pensamiento crítico*, 17, 13-24. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7527442>
- Ifijeh, G., & Yusuf, F. (2020). COVID-19 pandemic and the future of Nigeria's university system: the quest for libraries' relevance. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(6), 102226. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102226>
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2006). *Comportamiento organizacional* (7ma.). McGraw-Hill/Interamericana.
- Jones, S. (2020). Optimizing public library resources in a post COVID-19 world. *Journal of Library Administration*, 60(8), 951–957. <https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1820281>
- Louderback, P. (2021). During and post COVID-19 practices of a regional academic library. *Journal of Library Administration*, 61(6), 726–734. <https://doi.org/10.1080/01930826.2021.1947062>
- Martzoukou, K. (2020). Academic libraries in COVID-19: a renewed mission for digital literacy. *Library Management*, 42(4–5), 266–276. <https://doi.org/10.1108/LM-09-2020-0131>
- Mayer, A. (2020). Stress und flexibilität. Befragung der mitarbeiter*innen der universitätsbibliothek und des universitätsarchivs wien zu den auswirkungen des ersten lockdowns auf deren arbeitssituation. *Mitteilungen Der Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen Und Bibliothekare*, 73(3–4), 455–465. <https://doi.org/10.31263/voebm.v73i3-4.5337>
- Petek, M. (2018). Stress among reference library staff in academic and public libraries. *Reference Services Review*, 46(1), 128–145. <https://doi.org/10.1108/RSR-01-2017-0002>



- Rafiq, M., Batool, S. H., Ali, A. F., & Ullah, M. (2021). University libraries response to COVID-19 pandemic: a developing country perspective. *Journal of Academic Librarianship*, 47(1). <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102280>
- Robinson, E., Ruthven, I., & McMenemy, D. (2023). Delivering services in the new normal: recording the experiences of UK public library staff during the COVID-19 pandemic. *Journal of Librarianship and Information Science*, 55(3), 617–633. <https://doi.org/10.1177/09610006221093371>
- Rojas Lázaro, C. J. (2021). Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú - 2020 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53992>
- Sa'adu, H. I. (2024). The impact of the COVID-19 pandemic on taxpayers in Nigeria. *African Journal of International and Comparative Law*, 32(4), 593–610. <https://doi.org/10.3366/ajicl.2024.0507>
- Salyers, M. P., Watkins, M. A., Painter, A., Snajdr, E. A., Gilmer, L. O., Garabrant, J. M., & Henry, N. H. (2019). Predictors of burnout in public library employees. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(4), 974–983. <https://doi.org/10.1177/0961000618759415>
- Tanus, G. F. S. C., & Sánchez-Tarragó, N. (2020). Activities and challenges of brazilian university libraries during the covid 19 pandemic. *Revista Cubana de Informacion En Ciencias de La Salud*, 31(3), 1–35. <https://doi.org/10.36512/rcics.v31i3.1615>
- Usuka, E. I., Okonkwo, E., Isaac, A. U., & Odili, C. (2020). Assessment of the ways stress affects the occupational performance of librarians in Federal University Libraries in South East, Nigeria. *Library Philosophy and Practice*, 3908.

Contribución de los Autores

Autores	Contribución
Kevin Wong Crovetto	Conceptualización, Curación de datos, Análisis formal, Investigación, Metodología, Administración del proyecto, Validación, Redacción - borrador original y final.
Elizabeth Huisa-Veria	Conceptualización, Curación de datos, Análisis formal, Investigación, Metodología, Administración del proyecto. Redacción - borrador original y final

