

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

---

**“El teletrabajo y el estrés laboral de la Población Económicamente Activa  
Ocupada del distrito de Piura, 2022”**

---

**Línea de Investigación**

Gerencia e Innovación

**Autores**

Dezar Montero, Jhoel Alexis

Policarpo Miranda, Dario Xavier

Presidente: Hidalgo Lama, Jenry

Secretaria: Barinotto Roncal, Patricia

Vocal: Márquez Yauri, Heyner

**Asesora**

Vidalón Moreno, Rosa Beatriz

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-4606-7185>

**PIURA – PERÚ**

**2023**

**Fecha de sustentación:** 2023/12/06

# El teletrabajo y el estrés laboral de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

4%

2

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

3%

3

[repositorio.upao.edu.pe](https://repositorio.upao.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

4

[repositorio.ucsp.edu.pe](https://repositorio.ucsp.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

5

[repositorio.unsa.edu.pe](https://repositorio.unsa.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

6

[dspace.uazuay.edu.ec](https://dspace.uazuay.edu.ec)

Fuente de Internet

2%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 2%

Excluir bibliografía

Activo

Ms. Vidalon Moreno, Rosa Beatriz  
Profesor asesor

## Declaración de Originalidad

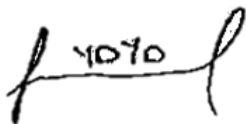
Yo, Vidalon Moreno Rosa Beatriz docente del Programa de Estudio de Administración de Postgrado, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada “El teletrabajo y el estrés laboral de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022”, autores Dezar Montero Jhoel Alexis y Policarpo Miranda Dario Xavier, dejo en constancia lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 15%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el (18/11/2022).
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Lugar y fecha: Trujillo, 10 de julio del 2023



ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4606-7185>



.....  
Dezar Montero Jhoel Alexis

DNI N° : 72727825



.....  
Policarpo Miranda Dario Xavier

DNI N° :74326581

## PRESENTACIÓN

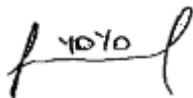
Señores miembros del Jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: *“EL TELETRABAJO Y EL ESTRÉS LABORAL DE LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA OCUPADA DEL DISTRITO DE PIURA, 2022”*.

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es *determinar la relación entre el teletrabajo y el estrés laboral de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022*.

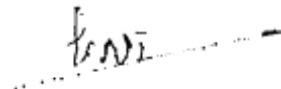
A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.

Atentamente,



---

Br. Dezar Montero, Jhoel Alexis



---

Br. Policarpo Miranda, Dario Xavier

## DEDICATORIA

A mi familia, por su apoyo incondicional y motivación para alcanzar mis metas; a mis padres, ya que todo lo que soy se los debo a ellos. A mi hija, por ser mi mayor impulso en cada paso que doy.

Dézar Montero, Jhoel Alexis

A mi mamá, papá y hermanos que son mi fortaleza y motivación constante para realizar cada uno de mis sueños y metas propuestos a lo largo de mi carrera profesional, por siempre brindarme su apoyo, consejos y motivarme día a día en el avance de esta investigación. Este es un logro más dedicado a ustedes.

Policarpo Miranda, Darío Xavier

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por lo que nos ha permitido conseguir y lograr superar cada obstáculo que se nos presentó a lo largo del camino, para realizar este estudio de investigación.

A nuestras familias por todo el apoyo y motivación constante en el día a día, por brindarnos las enseñanzas necesarias para poder seguir nuestro camino a lo largo de nuestra carrera profesional.

A nuestro docente Luis Sánchez Pacheco, por su tiempo, paciencia y enseñanzas. Es por ello que sin sus enseñanzas no hubiésemos podido concluir con esta investigación.

**LOS AUTORES**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación muestra como realidad problemática, la situación del teletrabajo y el estrés laboral de la Población Económicamente Activa Ocupada de la ciudad de Piura, cuya modalidad se ha implementado de manera inmediata a raíz de la emergencia sanitaria desatada a nivel mundial por la pandemia Covid-19. Asimismo, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el teletrabajo y el estrés laboral de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022. Se utilizó un diseño descriptivo – correlacional y para ello se trabajó con una muestra de 383 personas pertenecientes a la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura en el año 2022, se aplicó un muestreo no probabilístico y el instrumento utilizado es el cuestionario, el cual constó de 17 ítems de preguntas respecto al teletrabajo y el segundo cuestionario con una escala de 1 a 5 puntos referido al estrés laboral el cual consta de 17 ítems. Ambos instrumentos fueron validados por el juicio de tres expertos de la Universidad Privada Antenor Orrego y su índices de Alfa de Cronbach fueron de 0.827 y 0.883 respectivamente para cada variable, mostrando así su confiabilidad. Los resultados indican que existe una relación inversa perfecta entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Spearman de -0.952. Concluyendo que, las empresas han incorporado estos mecanismos de teletrabajo para que sus colaboradores sigan trabajando, sin embargo, por ser una nueva modalidad les ha costado adaptarse a las plataformas digitales y, sobre todo, porque presentan problemas de conectividad, generando en sus colaboradores un nivel de alto de estrés laboral.

*Palabras clave: Teletrabajo, estrés laboral, Población Económicamente Activa Ocupada, Piura.*

## ABSTRACT

The present research work shows as a problematic reality, the relationship of teleworking in the work stress of the Economically Active Employed Population of the city of Piura, whose modality has been implemented immediately because of the health emergency unleashed worldwide by the Covid-19 pandemic. Likewise, the objective of the research was to determine the relationship between teleworking and work stress of the Economically Active Employed Population of the district of Piura, 2022. A descriptive-correlational design was used and for this, a sample of 383 people belonging to To the Economically Active Employed Population of the district of Piura in the year 2022, a non-probabilistic sampling was applied, and the instrument used is the questionnaire, which consisted of 17 question items regarding teleworking and the second questionnaire with a scale from 1 to 5 points referred to work stress which consists of 17 items. Both instruments were validated by the judgment of three experts from the Antenor Orrego Private University and their Cronbach's Alpha indices were 0.827 and 0.883 respectively for each variable, thus showing their reliability. The results indicate that there is a perfect inverse relationship between both variables, with a Spearman correlation coefficient of - 0.952. Concluding that, companies have incorporated these teleworking mechanisms so that their collaborators continue working, however, because it is a new modality, it has been difficult for them to adapt to digital platforms and, above all, because they present connectivity problems, generating in their collaborators a high level of job stress.

*Keywords: Telecommuting, work stress, Employed Economically Active Population, Piura*



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>10</b>
1.1. Formulación del Problema .....	10
1.1.1. Realidad problemática.....	10
1.1.2. Enunciado del problema.....	12
1.2. Justificación.....	12
1.2.1. Teórica .....	12
1.2.2. Práctica .....	13
1.2.3. Metodológica .....	13
1.3. Objetivos .....	13
1.3.1. Objetivo general .....	13
1.3.2. Objetivos específicos .....	13
<b>II. MARCO DE REFERENCIA</b> .....	<b>15</b>
2.1. Antecedentes .....	15
2.1.1. A nivel internacional .....	15
2.1.2. A nivel nacional .....	16
2.1.3. A nivel local .....	18
2.2. Marco teórico .....	19
2.2.1. Teletrabajo .....	19
2.2.2. Estrés laboral .....	32
2.2.3. Teletrabajo y estrés laboral .....	38
2.3. Marco conceptual.....	39
2.4. Hipótesis .....	40
2.5. Variables .....	41

2.5.1. Operacionalización de variables.....	41
<b>III. MATERIAL Y MÉTODOS .....</b>	<b>42</b>
3.1. Material .....	42
3.1.1. Población.....	42
3.1.2. Muestra .....	42
3.2. Métodos .....	43
3.2.1. Diseño de investigación .....	43
3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación .....	44
3.2.3. Validez y confiabilidad del instrumento.....	45
3.2.4. Procesamiento y análisis de datos .....	46
<b>IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>48</b>
4.1. Presentación de resultados .....	48
4.2. Discusión de resultados .....	53
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>57</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>58</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>59</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>65</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1 Definiciones del teletrabajo.....	20
Tabla 2 Modalidades de teletrabajo.....	22
Tabla 3 Operacionalización de las variables .....	41
Tabla 4 Perfil de la Población Económicamente Activa Ocupada .....	42
Tabla 5 Muestra de la Población Económicamente Activa Ocupada.....	43
Tabla 6 Análisis de Fiabilidad del Cuestionario – Teletrabajo .....	45
Tabla 7 Análisis de Fiabilidad del Cuestionario – Estrés laboral .....	46
Tabla 8 Nivel de la variable teletrabajo de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura .....	48
Tabla 9 Nivel de la variable teletrabajo por dimensiones de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura .....	49
Tabla 10 Nivel de la variable estrés laboral de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura .....	49
Tabla 11 Nivel de la variable estrés laboral por dimensiones de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura .....	50
Tabla 12 Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov .....	51
Tabla 13 Escala de interpretación de correlación de Spearman .....	51
Tabla 14 Prueba de correlación entre las dimensiones del teletrabajo y el estrés laboral .....	52
Tabla 15 Prueba de correlación entre el teletrabajo y el estrés laboral .....	53

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Formulación del Problema**

#### **1.1.1. Realidad problemática**

Desde el segundo trimestre de 2020, el mundo enfrentó una crisis económica y laboral provocada por la propagación del COVID-19. Ante esta situación, el gobierno ha adoptado medidas de restricción social, resultando en la suspensión total o parcial de las actividades productivas. El impacto fue más profundo en los sectores donde las actividades implicaban aglomeración y proximidad física, y menor en aquellos sectores considerados críticos o esenciales para atender las emergencias sanitarias, (Risco, 2020).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) estimó que durante la fase COVID se produjo una disminución de 114 millones de empleos en todo el mundo respecto al año anterior, disminuyéndose además un 8,8% horas de trabajo, equivalente a 255 millones de empleos de tiempo completo. Asimismo, según CELAC/OIT (2021), el empleo en América Latina cayó alrededor de un 10% en 2020. Además, a pesar del apoyo financiero y los esfuerzos del gobierno, perdió 8,5 millones de puestos de trabajo debido al cierre de 2,7 millones de empresas durante la fase COVID, (Cuerdo, 2020).

El mercado laboral peruano, hasta antes de la crisis sanitaria, presentaba un desempeño favorable en cuanto a la generación de empleos, específicamente, en el caso del empleo formal privado este registró un crecimiento de 4,1% en 2019 respecto del año anterior; mientras que, para el 2020 alcanzó una caída de 9% producto de la paralización de actividades económicas, (Azuara y Hand, 2020).

Esta situación sanitaria a nivel mundial impulso el teletrabajo, un estilo de trabajo que no es nuevo en el Perú, pues esta se inició con la Ley N° 30036 de 2013 emitida por el Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. Esta ley regula el teletrabajo y está sujeta a la reglamentación aprobada por el Decreto Supremo N° 017-2015-TR en el cual se determina la implementación de la norma que reglamente el trabajo remoto, (Apaza et al., 2020).

Dada la incertidumbre y las nuevas formas de trabajar, fue un cambio repentino pues los trabajadores no tenían la formación profesional y, en algunos casos, las condiciones necesarias para empezar a trabajar de esta forma, por lo que las personas se tuvieron que adaptar rápidamente. Con todo esto en mente, pues trabajar en una oficina pensada para esto, aunque sea en un ambiente donde se respira solo, es diferente a empezara trabajar desde casa y asumir todas las responsabilidades que hay que cumplir estando tan cerca de la familia y a querer pasar más tiempo con ellos y disfrutar de su compañía, (Del Rio, 2020).

En ese sentido, es más probable que la persona exprese sentimientos de negatividad y frustración en el trabajo debido a la dificultad para completar las actividades laborales y la irritabilidad que acompaña al logro de esa meta. Además, la persona que se enfoca en el trabajo no puede desvincularse de esta área, mostrando así una baja motivación y satisfacción laboral, lo que repercute negativamente en la empresa y puede llevar a su despido, (Jiménez, 2020).

Además de la preocupación constante y el cansancio laboral, la pandemia trae consigo otros factores de riesgo para la salud mental como el miedo a contraer el virus, la falta de vida social, la excesiva permanencia en el hogar, la responsabilidad por las necesidades familiares, la educación de los hijos y la incertidumbre del futuro, (Pinchak, 2020). Uno de los síntomas más comunes en la actualidad es el aburrimiento y la frustración, lo que genera un mayor deseo de consumir bebidas alcohólicas y drogas. De igual manera, ha habido un aumento de los síntomas depresivos en nuestra población, siendo más frecuentes las alteraciones del sueño, los cambios en el apetito y la desesperanza, (OIT, 2020).

Esta situación ha suscitado serias dudas sobre el impacto del teletrabajo en la salud de los trabajadores. Un espacio de trabajo improvisado no garantiza las condiciones ideales para su realización. Todo ello puede derivar en problemas musculoesqueléticos por malas posturas, así como dificultades visuales y/o auditivas por la presencia de una iluminación incorrecta o espacios ruidosos. Además, se exacerbaban los riesgos laborales de carácter psicosocial, como el estrés asociado a las dificultades de

comunicación, la sobreacumulación de trabajo, la mala distribución del tiempo y la carga de trabajo, y la convivencia de actividades del mundo laboral con las de la vida familiar. Por tanto, el teletrabajo es una forma de trabajar que hoy en día se enfrenta a múltiples retos en materia de seguridad y salud de los empleados. Si bien se puede ver su creciente promesa, los hallazgos en esta área son de mayor relevancia dada la creciente necesidad de comprender el impacto de esta forma de trabajo en el bienestar de los teletrabajadores. Es por ello por lo que se realizó esta investigación, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el teletrabajo y el estrés laboral de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.

### **1.1.2. Enunciado del problema**

¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y el estrés laboral de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura?

## **1.2. Justificación**

### **1.2.1. Teórica**

Este estudio es relevante en la actualidad debido a que el teletrabajo es una modalidad que ha sido ampliamente implementada en las organizaciones puesto que ha permitido sostener las economías de diferentes países en medio de la pandemia provocada por el COVID-19. Sin embargo, el aumento de esta modalidad puede generar un aumento en los niveles de estrés de los trabajadores debido a que no se toman en cuenta ciertas medidas y factores necesarios para implementar esta modalidad, como el acceso a Internet, un buen análisis de la estructura económica y ocupacional, e incluso las conexiones sociales, e incluso el derecho a la desconexión laboral que puede traer repercusiones en el bienestar de los trabajadores. Es por ello por lo que esta investigación permitirá una importante contribución al análisis de cómo afecta el teletrabajo al rendimiento laboral de los teletrabajadores, de manera que se puedan desarrollar medidas para evitar o reducir su estrés, (Sánchez, 2018).

### **1.2.2. Práctica**

Analizar la presencia de estrés a causa del teletrabajo en los colaboradores permitirá tomar decisiones oportunas para afrontar el estrés provocado por esta modalidad virtual, y a su vez, mejorar las aptitudes y comportamientos de los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, (López & Neira, 2019).

### **1.2.3. Metodológica**

Este estudio corresponde a una investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva, correlacional, de corte transversal, dado que se cuenta con una de las variables que es el estrés laboral y el cuestionario que se aplicará es el Cuestionario de Estrés Laboral elaborado por la OIT-OMS, el cual permitirá analizar la niveles de estrés presentados por la muestra. Así mismo, se utilizará el método inductivo y estadístico, (Hernández et al., 2014).

### **1.2.4. Social**

Los hallazgos de este estudio se centraron en determinar cómo el teletrabajo puede afectar el rendimiento y reducir o aumentar los niveles de estrés que pueden afectar la salud física y mental de los empleados, con consecuencias de gran alcance como el agotamiento, la ansiedad e incluso el síndrome de depresión, gracias a la implementación de este modelo, es posible desarrollar diversas estrategias a favor de los trabajadores y las empresas, tomando las acciones adecuadas ante las situaciones que se presentan al interior de las organizaciones, (Gálvez, 2020).

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar la relación entre el teletrabajo y el estrés laboral de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Establecer el nivel actual de la percepción del teletrabajo en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.
- Identificar el nivel de estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.

- Determinar la relación de las dimensiones del teletrabajo y el estrés laboral de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.



## II. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. A nivel internacional

De Soto (2020), en su artículo titulado *“Estrés laboral en personal de salud en modalidad teletrabajo a propósito del COVID-19: casos de estudios en Guayaquil y Salitre, durante el periodo 2020-2021”*, presentado en la Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento, Quito – Ecuador. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el teletrabajo y el estrés laboral en el personal de salud en el contexto del COVID-19 en las ciudades de Guayaquil y Salitre, durante el periodo 2020-2021. El tipo de estudio descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, se utilizó una muestra censal de 384 colaboradores, a quienes se les aplicó dos encuestas con 20 ítems cada una, utilizando la escala tipo Likert, se hizo el análisis de datos a través del software SPSS del cual se obtuvo como resultado según el Rho de Spearman, con un coeficiente correlación de 0.736, indicando una relación entre “moderada y fuerte” y una significancia bilateral de 0.026, menor de 0.05, aceptando la hipótesis alternativa. Según la tabla cruzada arroja un 23.1% de los encuestados que consideran existe una relación en un “nivel medio”, entre el teletrabajo y el estrés Laboral.

El antecedente citado, refuerza la presente investigación pues muestra un panorama sobre las variables de estudio desde la perspectiva de los teletrabajadores en el sector salud. Pues los efectos del teletrabajo en los profesionales de la salud, deben ser considerados como un aspecto significativo, dado que ellos, además de atender y brindar cuidados a otros, también deben cuidar de su propia salud mental y bienestar psicosocial.

Lázaro (2020), en su artículo titulado *“El teletrabajo y el incremento del estrés laboral durante el confinamiento de los colaboradores en la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Pereira – 2020”*, presentado en la Universidad Cooperativa de Colombia, Pereira – Colombia. El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el teletrabajo y el estrés laboral de los colaboradores de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Pereira, 2020. Este tuvo una investigación

de tipo descriptivo y nivel correlacional. La población estuvo compuesta por 61 colaboradores de la institución, los cuales fueron docentes. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario, donde se infirió que mediante el análisis estadístico de Pearson se llegó a obtener un coeficiente correlación de 0,916 (directamente fuerte) donde se puede concluir que el teletrabajo se relaciona de manera significativa con el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Pereira, 2020.

El artículo citado se enfoca en el teletrabajo y sus consecuencias en los niveles de estrés de los colaboradores de una institución dedicada a la enseñanza universitaria, mostrando un panorama diferente al expuesto por De Soto (2020), sin embargo, debe mencionarse, que este artículo aporta con la investigación, debido a que muestra que una buena implementación del teletrabajo en las organizaciones disminuye los niveles de estrés laboral de los trabajadores; permitiendo además ampliar el marco conceptual respecto a las variables de estudio.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Risco (2020), en su tesis de titulación titulada *“El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2020”*, presentada en la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca – Perú. En el presente trabajo fue de tipo aplicada de nivel correlacional de corte transversal, el cual tuvo como objetivo general determinar el impacto del teletrabajo en el estrés laboral de los trabajadores. La metodología en la cual se ha desarrollado por una hoja censal, las cuales se aplicaron a los 52 trabajadores de esta institución, analizando aspectos informativos generales, etc. Para la recolección de datos de campo se empleó una hoja censal en la que se detallan aspectos informativos de los trabajadores de la institución, para posteriormente ser procesadas con la información recopilada, obtener la base de datos, la cual contiene información de los trabajadores. Para determinar el nivel de estrés laboral se evaluó las tablas y figuras que se presentan en el capítulo de resultados, el nivel de las variables teletrabajo

y estrés laboral tienen un nivel alto y medio respectivamente. Finalmente se interpretó los resultados obtenidos llegando a la conclusión que las diferentes dimensiones que componen el teletrabajo están relacionadas inversamente con el estrés laboral, además la relación que existe entre el teletrabajo y estrés laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2020 es de tipo inversa.

La tesis citada anteriormente permite hacer una comparación respecto a algunas dimensiones del teletrabajo, permitiendo corroborar los resultados de medición del nivel de estrés laboral con los de la presente investigación.

López y Neira (2019), en su investigación titulada *“El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Trujillo – Perú, 2019”*, presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú. La presente investigación tuvo como objetivo describir como el teletrabajo afecta el estrés laboral en los colaboradores del banco de crédito de la ciudad de Trujillo en el año 2019. Se utilizó un diseño explicativo - descriptivo y para ello se trabajó con una muestra de 42 colaboradores del banco de crédito de la ciudad de Trujillo en el año 2019, se aplicó un muestreo no probabilístico y el instrumento utilizado es el cuestionario, el cual constó de 17 ítems de preguntas abiertas respecto al teletrabajo y el segundo cuestionario con una escala de 1 a 7 puntos referido al estrés laboral el cual consta de 25 ítems. Los resultados nos indican que los aspectos positivos del teletrabajo son: Los aspectos positivos del teletrabajo en los colaboradores son: facilidad para acceder al trabajo, innovador, se necesita de conocimientos de computación y se trabaja en base al cumplimiento de objetivos. Los aspectos más estresores en los colaboradores son: no tiene acceso a un espacio privado de trabajo, no se comparte relaciones sociales y el equipo no respalda las metas profesionales de los demás compañeros de trabajo. Se concluye que el teletrabajo si afecta el estrés laboral en los colaboradores del banco de crédito del Perú de la provincia de Trujillo 2019.

Si bien el antecedente citado mide la relación entre el teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores, no determina la percepción de los niveles de las variables estudiadas, para en base a ello plantear recomendaciones de

mejora; sin embargo, el antecedente no brinda información relevante en cuento al instrumento de medición de las variables propuestas.

### **2.1.3. A nivel local**

Sánchez (2018), en su artículo titulado *“El teletrabajo y la motivación laboral de los trabajadores piuranos: una revisión de la literatura científica”*, presentado en la Universidad de Piura, Piura – Perú. El objetivo de la investigación fue realizar una revisión literaria basada en revistas publicadas en idioma español a través de una selección minuciosa de las publicaciones del sector empresarial sobre el teletrabajo. La búsqueda de información se realizó en la base de fuentes Scielo, Google académico, Biblioteca virtual UPN, entre otros, evaluando el contenido sobre el teletrabajo y la motivación, se puede ver que en los artículos no presentaban una igualdad en la información y algunos no siguieron una metodología formal. Las limitaciones encontradas durante la búsqueda para esta investigación fueron; paginas protegidas y bloqueadas, libros protegidos con derecho del autor, además se encontró, informaciones irrelevantes con respecto al tema propuesto. El estudio del teletrabajo es un elemento clave para el éxito y competitividad para las organizaciones, es fundamental precisar que la productividad depende de esta herramienta para lograr los objetivos propuestos.

El antecedente citado previamente permite corroborar sus resultados con la presente tesis respecto a la relación de las dimensiones: cultura organizacional, herramientas tecnológicas, la optimización de procesos y la capacitación.

Carbajal (2020), en su tesis de licenciatura titulada *“Estrés laboral y su influencia en la productividad laboral en Magistrados de Piura, 2021”*, presentada en la Universidad Nacional de Piura, Piura – Perú. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la influencia del estrés laboral en la productividad laboral en Magistrados de Piura. Se presenta bajo un estudio de diseño empírico y con estrategia asociativa correlacional. La muestra estuvo conformada por 70 Magistrados de ambos sexos de Piura, a quienes se les aplicó el cuestionario de productividad laboral el cual evalúa el volumen de actividades a concretar

en un determinado tiempo y cómo es que el trabajador procesa la información de acuerdo con su complejidad, así también se usó la Escala de Estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo- Organización Mundial de la Salud que evalúa el estrés en el puesto de trabajo. Los resultados evidenciaron una influencia del estrés laboral en la productividad, por lo que a mayor estrés laboral, el nivel de productividad laboral de los magistrados disminuye.

El antecedente ha permitido tener la opción para contrastar los resultados referentes a la variable estrés laboral observadas en la presente tesis.

## **2.2. Marco teórico**

A continuación se describen los principales elementos teóricos que sirven de base para entender con precisión las variables objeto de estudio que corresponden al teletrabajo y el estrés laboral.

### **2.2.1. Teletrabajo**

- Definición del teletrabajo

Aunque el término teletrabajo se originó en la década de 1970 cuando fue acuñado por Jack M. Nilles y su equipo en 1973, hasta la fecha no existe un consenso mundial sobre su definición, lo que plantea una serie de problemas para comprender, controlar y evaluar la situación, lo que impide el desarrollo de políticas y la medición estadística de este fenómeno, (OIT, 2021). Por lo tanto, la Organización Internacional del Trabajo ha realizado varios esfuerzos durante muchos años para estandarizar algunas de las definiciones más comunes, logrando así lo siguiente:

Dado que el teletrabajo y el uso de las nuevas tecnologías exigen siempre cambios organizativos, parece adecuado definir el teletrabajo como una forma de organización del trabajo con las siguientes características: a) el trabajo se realiza fuera del lugar de trabajo principal del empleador o de las instalaciones de producción para que el trabajador no tenga contacto personal con otros compañeros de trabajo, y b) las tecnologías modernas hacen posible esta separación al facilitar la comunicación. Además, el trabajo a distancia puede organizarse online (con conexión informática directa) u offline, de forma individual o colectiva, forma parte o la totalidad

de las funciones del trabajador y puede ser realizado por trabajadores independientes o asalariados, (OIT, 2021).

Aún con la definición propuesta por la OIT, el fenómeno del teletrabajo es visto y entendido de diversas maneras a nivel global, pero como rasgo unificador, conserva el hecho de que es una forma de trabajo desligada de algunas de sus características que define una relación laboral tradicional, como la que continúa mientras se prestan sus servicios, ya su vez incluye el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, (Cataño & Gómez, 2014). Respecto a lo anterior, cabe señalar que en los últimos años la tecnología e Internet en general han revolucionado el mundo y han tenido un fuerte impacto en los negocios, donde han surgido diferentes términos agregados para describir -no ahora- muy novedosos - métodos de trabajo que utilizan tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y, en muchos casos, permiten realizar el trabajo a distancia.

Como se puede apreciar, el ciberespacio, la tecnología y las TIC son elementos esenciales para definir, comprender y vivir el teletrabajo, tanto así que Baruch y Nicholson (1997), identificaron inicialmente cuatro factores (individual, empresarial, institucional y familiar o doméstico), pero unos pocos años más tarde Baruch (2000), añadió la tecnología como factor clave para el óptimo desarrollo del teletrabajo.

En la tabla 1, se observa de manera resumida las principales definiciones del teletrabajo.

Tabla 1

*Definiciones del teletrabajo*

<b>Autor</b>	<b>Definición</b>
Jack Nilles (1976)	Trabajo regularmente fuera de la oficina principal, uno o más días a la semana desde casa, la oficina de un cliente o un telecentro.
Jackson y Van (2002)	Trabajar en un lugar que sea independiente del empleador o contratista y que pueda cambiarse según los deseos del trabajador remoto y/o la organización para la que trabaja. Este es un trabajo que depende en gran medida del uso de dispositivos electrónicos, y los resultados se comunican de forma remota a los empleadores o contratistas.
Martínez, Pérez, Carnicer y Vela (2006)	Es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para organizar el trabajo y permitir que los empleados realicen funciones laborales de forma remota: desde su hogar, aeropuerto, hotel u otra ubicación móvil.
Franco y Restrepo (2011)	En este modelo, los trabajos contratados por la empresa o agencia se realizan desde casa, cibercafé o cualquier sitio remoto y cuentan con los medios tecnológicos adecuados para realizarlos de manera eficiente.

Cross (2016)	Realice tareas relacionadas con el trabajo fuera de la oficina y luego transmita electrónicamente los resultados a la oficina u otra ubicación. El teletrabajo a menudo se suma a otras actividades de oficina, aunque muchos trabajos pueden manejarse completamente de esta manera.
Naliseth Mencias (2016)	Forma de trabajo que permite a los empleados realizar sus actividades de forma parcial o permanente fuera de las oficinas de la empresa, utilizando para tal fin las tecnologías de la información y las comunicaciones propiedad de la organización.

*Fuente: Carbajal (2020)*

El aporte de los autores, permiten interpretar que el trabajo remoto brinda nuevas oportunidades de empleo para personas con discapacidades, grupos desfavorecidos, madres solteras, entre otros; también busca reducir los costos laborales, maximizar la productividad, fomentar la innovación, mejorar la calidad de vida de los trabajadores remotos, aumentar su satisfacción laboral y personal, y reducir el estrés.

#### - Teorías del teletrabajo

##### ❖ Teoría General de Sistemas (TGS)

La teoría general de sistemas ayuda a comprender y tratar las realidades de la vida de las personas y las constantes interacciones de manera ordenada y científica, y orienta el trabajo interdisciplinario (Principio de unidad del conocimiento más allá de las disciplinas – Nicolescu, 2002). La Teoría General de Sistemas (TGS) es conocida por su perspectiva integradora, en la que las interacciones y los componentes resultantes se consideran importantes, (Bertalanffy, 2020).

##### ❖ Teoría Ecológica de Sistemas

Surgida con Bronfenbrenner en 1979, la teoría se considera un sistema bioambiental en el que el comportamiento humano está claramente influenciado por el entorno, la teoría tiene mayor trascendencia en las ciencias sociales, especialmente en el campo laboral, por sus aportes al explicar cómo las personas aprenden a partir de lo que les rodea y en lo que participan. Esta teoría trata de explicar cómo los seres humanos se desarrollan en un sistema que contiene 5 contenidos: macrosistema, microsistema (actividad), mesosistema (interacción del sistema), cronosistema (tiempo) y sistema externo (eventos de dos vías), que están interconectados, (Harris, 2003).

##### ❖ Teoría de la motivación e higiene

En la teoría de la motivación y la higiene de Herzberg, la motivación es una parte esencial del trabajo y de las personas, explica cómo se fomentan las actividades para quienes contribuyen de alguna manera, teniendo en cuenta los temas de higiene que se presentan durante la cuarentena obligatoria de los empleados reconocidos e incentivados por la empresa, de hecho, las actividades de oficina pueden conducir a la soledad, lo que a su vez afecta la salud mental, (Cuerdo, 2020).

- Modalidades del teletrabajo

Osio (2010), refiriéndose a Di Martino (2004), propone un conjunto de prácticas clave, que incluyen: trabajo desde casa o trabajo remoto en casa; una ubicación por lo general más cercana al hogar que al lugar de trabajo habitual; se puede acceder a las telecomunicaciones de forma remota en cualquier lugar de trabajo alternativo; los cambios de clima en diferentes lugares (movimiento o trabajo móvil); o entre países y continentes, dando lugar a diferentes formas llamadas teletrabajo, (Cuerdo, 2020).

Jackson (2002) y varios autores entre los que se encuentran Van, Lares y Sandia (2005), Gallusser (2005), Osio (2010) y Cross (2015), coinciden en que el teletrabajo no es solo trabajar desde la residencia del trabajador, posee variantes como se puede observar en la tabla 2:

Tabla 2

*Modalidades de teletrabajo*

<b>Modalidades</b>	<b>Descripción</b>
Oficinas satelitales	Son oficinas descentralizadas que forman parte de una empresa ubicadas estratégicamente cerca de las residencias de un grupo de trabajadores. Su aplicabilidad al teletrabajo es menor, puesto que las funciones que realizan los empleados son irrelevantes, y asimismo, el uso de internet no es una herramienta de trabajo imprescindible. Además, este trabajo continúa en la empresa, aunque no en la sede.
Telecentros	Son oficinas satélite donde se reúnen empleados de diferentes empresas. Están completamente equipados para compartir la organización de dicho espacio. El teletrabajo también está infrutilizado en este sentido, principalmente porque las empresas sienten los beneficios al reducir los costos operativos al compartir los mismos recursos entre múltiples organizaciones. Los trabajadores, por otro lado, obtienen los llamados beneficios de trabajar más cerca de casa.
Móviles	Los empleados no tienen un lugar de trabajo fijo y, por naturaleza, siempre están en movimiento, pero siempre utilizando una computadora portátil, tableta, teléfono inteligente u otro dispositivo móvil con conexión a Internet. Se supone que la función se realiza en un lugar diferente a la planta física de la empresa.



Teletrabajo en domicilio	Un empleado realiza su jornada laboral en su domicilio. Se define como el trabajo realizado por una persona en su domicilio o en otro lugar de su elección (que no sea el espacio físico del empleador), con el fin de producir un producto o prestar un servicio según las especificaciones del empleador.
Telecommuting	El lugar de trabajo está en algún lugar entre la oficina y el hogar. Los horarios, días y/o porcentajes de actividades remotas y presenciales se determinan previo acuerdo con los supervisores de línea y el personal.

*Fuente: Carbajal (2020)*

Existen diferentes clasificaciones de teletrabajo, algunas tienen más espacio en unos países que en otros, por ejemplo, la figura de telecentro en países latinoamericanos no son fáciles de aplicar por razones culturales, intereses comerciales, etc. En este sentido, son más populares las oficinas satelitales, el móvil, el teletrabajo domiciliario o el telecommuting.

- Tendencia hacia el teletrabajo

Desde hace ya varios años, la sociedad en la que se vive atraviesa día a día cambios drásticos, como lo han señalado Muñoz et al. (2018), cada vez más en lo que respecta al mundo empresarial, existen ciertas tendencias que transformarán las demandas laborales, entre las que destacan: la globalización, las poblaciones hiperconectadas, la cuarta revolución tecnológica, la realidad aumentada y la automatización.

Según Falla (2020), a pesar de las tendencias mencionadas y las ventajas potenciales del teletrabajo, la adopción de este modelo de trabajo se ha retrasado debido a diferentes factores atenuantes. Entre las barreras para esta adopción están las culturas corporativas tradicionales, que a menudo son incompatibles con modelos no tradicionales como el teletrabajo y traen consigo preocupaciones regulatorias sobre derechos de propiedad intelectual y programas de trabajo. Además de las dificultades para determinar los límites de responsabilidad del empleador, (Calvasina, 2012).

Por otro lado, también existen tendencias que favorecen la adaptación del mundo empresarial a modelos más flexibles como el teletrabajo. Uno de los más evidentes es la importancia de la conciliación de la vida familiar y laboral en los países industrializados, tendencia que se ha convertido también en un problema urgente en los países en vías de desarrollo, (Gálvez, 2020). A ello se suman factores tecnológicos como la

digitalización y la rápida difusión de las TIC avanzadas y tendencias de reestructuración de la sociedad y del mercado laboral, como el mencionado “equilibrio entre trabajo y vida privada” han contribuido al creciente interés mundial por el teletrabajo, (Bailey & Kurland, 2002).

Según Vilhelmson y Thulin (2016), si bien las categorías que inicialmente se adaptaron más rápidamente al trabajo remoto, tal como las conocemos hoy, fueron las categorías de conocimiento y trabajo intelectual, se están expandiendo más a nuevas categorías y, a su vez, los empleadores están intentando cada vez más permitir que el trabajo se haga fuera de su vista y control, por lo que el número absoluto de trabajadores remotos está en una tendencia creciente.

#### - Contexto COVID-19

La pandemia provocada por el COVID-19 ha sido el principal catalizador del teletrabajo a nivel mundial, desarrollándose muchos puestos administrativos y de oficina de forma remota con el apoyo de las TIC, (Apaza et al., 2020).

Uno de los conocimientos clave aprendidos a nivel mundial ha sido los buenos resultados que ha traído el teletrabajo para algunas empresas, por ejemplo, Dušan Goljic, cofundador de DealsOnHealthqued, se mostró satisfecho con el aumento de la productividad de sus empleados en un promedio del 25% desde que comenzaron a trabajar de forma remota y en el caso de Airfocus se ha decidido experimentar con horarios flexibles para integrar mejor las obligaciones profesionales y personales para que los empleados puedan trabajar cuando quieran siempre que estén disponibles para llamadas de 3 a 5 pm; con esta medida la productividad se ha disparado, por lo que la compañía buscará continuar con este programa incluso después de que la pandemia haya disminuido, (León, 2019).

Resulta que, dados los resultados positivos y beneficiosos para las empresas, muchas están considerando al menos una parte del trabajo de forma remota. Esto se puede ver en el pronóstico de la consultora Global Workplace Analytics, que ha determinado que el 30% de toda su fuerza laboral será remota al menos algunos días a la semana al final de la

pandemia. Asimismo, muchos de los supervisores descubrió que los empleados pueden ser tan productivos o más productivos como lo eran en la oficina y brindar mayor confianza a los empleadores y empleados, (Palacio, 2019).

Asimismo, otro aspecto importante de esta nueva normalidad es que en la mayoría de los casos no es necesario destinar tanto espacio de oficinas como se creía antes de la pandemia. Esto se debe en parte a que muchas de las reuniones pueden volverse virtuales, lo que supondrá un gran ahorro de costes para las empresas, como señala Pedro Moneo, director general de la consultora Opinno, (Rodrigo, 2020). Esto no significa que las oficinas físicas vayan a desaparecer, pero como dijo Peter Cheese, director de la asociación de recursos humanos de Londres Chartered Institute of Personnel and Development, la forma de trabajar cambiará debido a la pandemia y pasará a modalidades incentivadas por los empleadores para ser más flexibles, (Rubбини, 2012).

Lo planteado por Meregildo (2018), sobre los efectos del Coronavirus en Euromonitor Megatrends parece cumplirse, mostrando que la digitalización se ha convertido en una necesidad y cambiando cada vez más la forma de trabajar de las empresas, y a su vez, la afirmación de Rubбини (2012), quien menciona que es momento del teletodo, lo cual incluye, por supuesto, el teletrabajo.

- Impacto para los empleadores

Resulta que el teletrabajo ha existido durante mucho tiempo como una tendencia para flexibilizar el mundo laboral, y esto, junto con los aspectos positivos y negativos para los empleadores, también conlleva algunos desafíos que se deben enfrentar para tomar realmente ventaja de este tipo de trabajo, (Rubбини, 2012).

Luego se desarrollan estos puntos y se analiza cómo afectan a los empleadores.

- ❖ Impacto positivo del teletrabajo para los empleadores

Sánchez (2018), gracias a los continuos avances en las tecnologías de la información y la comunicación, el teletrabajo se ha convertido en una

alternativa viable a las oficinas tradicionales porque brinda ventajas tanto en la productividad y motivación de los empleados como en la reducción de costos para los empleadores (Flores, 2011), esto ha llevado a más empresas a incluirlo en la aplicación.

En cuanto al rendimiento, Bailey & Kurland (2002), afirma que la flexibilidad de los horarios que brinda el teletrabajo permite que los empleados aprovechen sus momentos más creativos y productivos y que estos momentos no necesariamente coinciden con los horarios regulares de trabajo, esto se refleja claramente en mayores niveles de productividad para el trabajo. En tanto que, Risco (2020), van en la misma línea, mostrando que a través de mejoras en la flexibilidad de la organización, sus empleados pueden disfrutar de mayor productividad, recurrir a empleados fuera del área geográfica, y todo esto incluso demuestra que el teletrabajo puede aumentar productividad corporativa.

De igual forma, entre las ventajas que brinda a los empleadores, destaca su importancia como medio para reclutar y retener trabajadores de alta calidad (Eversole et al., 2012), aspecto que cobra mayor importancia especialmente en empresas con alta rotación, (Castro, 2017).

En resumen, las ventajas del teletrabajo para los empresarios no se limitan a lo monetario, dado que si bien supone un enorme ahorro de costes, es como cualquier otro, mayor motivación de los empleados, facilidad de contratación y mayor eficiencia organizativa.

#### ❖ Impacto negativo del teletrabajo para los empleadores

El trabajo a distancia es una consecuencia evidente de la separación física de los empleados del centro de trabajo, así como de sus compañeros y supervisores, esta distancia provoca diferentes consecuencias negativas para los empresarios, entre las que destacan las dificultades y cambios en los procesos de comunicación, coordinación y retroalimentación, (Mellos, 2007).

Los desafíos que se presentan en los procesos generan desafíos tanto en la organización del trabajo (Pérez, 2019), como en la evaluación del

desempeño (Burbach & Day, 2014), y en menor medida en la seguridad laboral, (Pérez, 2019).

Uno de los más importantes de estos aspectos es la evaluación del desempeño, puesto que existe preocupación entre los empleadores sobre la medibilidad de los resultados del teletrabajo, dado que ahora es difícil determinar cómo medir el desempeño de sus empleados, (Mellos, 2007). Además, como afirma Bailey & Kurland (2002), muchas organizaciones y directivos piensan que necesitan ver a sus empleados físicamente para poder supervisarlos, y se sienten incómodos con la supervisión y el liderazgo a distancia.

Por otro lado, como señala Valmohammadi (2012), otra desventaja para los empleadores son los costos prohibitivos que representa la implementación, acceso y capacitación de los empleados en cuanto a tecnologías que soportan el trabajo remoto, puesto que sin ellas no será posible proporcionar un rendimiento óptimo.

Así, tanto la incertidumbre sobre las herramientas de medición del desempeño como el escepticismo sobre la forma remota de gestionar el talento y la necesaria inversión en tecnología hacen que no todos los empresarios se sientan cómodos implantando el teletrabajo en sus organizaciones, (Mellos, 2007).

❖ Acciones que pueden realizar los empleadores

Dada la naturaleza del trabajo remoto, existen ciertas acciones que deben ser tomadas por los empleadores para garantizar un buen desarrollo de las actividades en este tipo de trabajo.

Como señalan Cataño y Gómez (2014), es sumamente importante poner como héroes a los trabajadores en lugar de a la tecnología, porque serán ellos quienes soportarán los cambios y deberán adaptarse a ellos, es así como el teletrabajo requiere de mucha organización y planificación desde la empresa, y uno de los pilares importantes es la seguridad y salud de los trabajadores.

En este sentido, además de la formación presencial, elaborar una herramienta que orientará a los empleados en caso de duda tanto en

materia de seguridad y salud laboral como de sugerencias tecnológicas; esta guía debe incluir los procedimientos y definiciones a seguir en caso de problemas de reporte, (Cataño & Gómez, 2014).

Por otro lado, otro de los aspectos más importantes es la interacción de los empleados con sus pares y supervisores, la cual presenta diferentes desafíos por su carácter remoto y necesita adaptarse.

Por el lado del liderazgo, para que el liderazgo sea efectivo a distancia, deben ser accesibles, establecer y adherirse a una estructura, reconocer el estrés del equipo y proporcionar a los empleados una plataforma para comunicar cómo se sienten, (Osio, 2010). Además, para garantizar la colaboración y el apoyo del equipo, deben dar a los empleados acceso entre sí mediante el ejemplo y fomentar momentos de interacción para generar una mayor confianza entre los miembros del equipo.

En cuanto a los equipos virtuales, además de un buen sistema de capacitación y apoyo en la transición a lo virtual, necesitan una estructura de grupo y un código de conducta y procedimientos para funcionar de la mejor manera, y la clave para el buen desempeño de los miembros del equipo es que comuniquen claramente lo que se espera de ellos, (Yap & Tang, 2012). Esto se sustenta en las tácticas de gestión orientada a resultados sugeridas por Peters y Batenburg (2015), quienes consideran que esta es la mejor manera de gestionar el trabajo remoto, dado que los empleados tienen claro lo que se espera de ellos y esto mitiga las consecuencias negativas de trabajar remotamente.

Finalmente, Gálvez (2020), el teletrabajo necesita de un contexto de apoyo y promoción por parte de la organización que lo implementa, y está directamente ligado a la cultura de cada uno, por lo que es especialmente importante saber acompañar a los teletrabajadores en la implementación y desarrollo de tareas significa un reto para organizaciones.

- Impacto para los trabajadores
  - ❖ Impacto positivo del teletrabajo para los trabajadores

Según Shin, Higa, & Liu (2012), cada vez se enfatiza más la importancia que muchos empleados le dan a la calidad de vida, por lo que se ha convertido en un factor clave para atraer y retener empleados de calidad (Ruppel & Howard, 1999). En este sentido, los empleados tienden a percibir el trabajo remoto como una forma eficaz de lograr un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal (Harris, 2003), y lograrlo se traduce en altos niveles de satisfacción de los empleados, (Navarrete, 2014).

Una de las características clave del teletrabajo que destaca por esta valoración positiva es la flexibilidad que este tipo de trabajo ofrece a los empleados porque les permite abordar y gestionar las demandas de su vida laboral y privada, (Diener & Larsen, 2015). Además, Harris (2003), lo más importante para los trabajadores es tener esta flexibilidad en sus horarios, es decir, tener la capacidad de cambiar de horario con poca antelación para hacer frente a cualquier obligación no laboral.

Asimismo, al contar con esta flexibilidad, los empleados pueden asumir cierto grado de gestión de su tiempo, lo que les ayuda a conciliar mejor su vida laboral y privada (Shin et al., 2012) y ganar más flexibilidad y autonomía en su trabajo, (Ruppel & Howard, 1999).

Por otro lado, cabe señalar que debido a la naturaleza remota y flexible, el trabajo remoto también tiene ventajas para las personas con discapacidad física, o donde el cuidado continuo de los miembros de la familia es parte de su trabajo diario (Burbach & Day, 2014), en la mayoría de los casos también se extienden a las trabajadoras embarazadas que abandonan sus puestos de trabajo, muchas veces de manera temporal o permanente, debido a su estado, (El Seminario, 2017).

Finalmente, como señala la OIT (2017), el teletrabajo tiene un enorme potencial para armonizar diferentes aspectos de la vida de las personas, permitiéndoles gestionar espacios y tiempos beneficiosos para los trabajadores.

- ❖ Impacto negativo del teletrabajo para los trabajadores

Si bien el teletrabajo trae muchos beneficios para los trabajadores, como los expuestos en el apartado anterior, también puede presentar algunos efectos negativos como falta de interacción social o aislamiento, carga de trabajo excesiva, hiperconexión, sensación de estrés, dificultades en la gestión del tiempo, conflictos en el ámbito familiar, dificultades tecnológicas, entre otros, (Moreno, 2014).

En cuanto al aislamiento social, Osio (2010), concluyeron que este es un factor que juega un papel importante en la elección entre trabajar de forma remota o no trabajar.

Asimismo, OIT (2021), menciona que en ausencia de medidas apropiadas para enfrentar este problema, los trabajadores pueden experimentar problemas psicosociales de salud, así como reducir su productividad, (Anderson et al., 2014)

Por otra parte, si bien el teletrabajo puede contribuir a la conciliación de la vida privada y laboral, esto no sucede en todos los casos porque si no se gestiona adecuadamente el tiempo de trabajo, se incrementará la presión sobre los trabajadores (Azuara & Hand, 2020), y sentirse sobrecargado, también puede conducir a un estado de estrés y ansiedad, que en muchos casos deriva en alteraciones del sueño y problemas gastrointestinales, (Beham, 2015).

Asimismo, la flexibilidad que crea el teletrabajo puede convertirse en una molestia para la gestión del tiempo, puesto que dificulta la definición de los horarios de trabajo y se difuminan los límites entre el trabajo y la esfera privada, así lo señalan Anderson et al. (2014), dado que, en muchos casos, abre la puerta a que los empleados sientan que tienen que trabajar las 24 horas del día, lo que aumenta significativamente sus niveles de estrés y puede tener efectos negativos en su salud mental y física, (Azuara & Hand, 2020).

En la misma línea, El Seminario (2017), argumenta que los conflictos y obstáculos surgen durante el teletrabajo por la convivencia del ámbito laboral con el privado, que esto puede llevar a la ocupación de ambos espacios, pues existen interferencias con la vida privado-familiar, y en lo



laboral, el trabajo puede ser ineficaz debido a distracciones domésticas, (Harris, 2003). Por lo tanto, Anderson et al. (2014), confirman que el teletrabajo solo se puede realizar mejor si el trabajador no tiene distracciones en casa.

Finalmente, como señala el investigador en diseño organizacional Moreno (2014), el teletrabajo puede evidenciar algunas de las desigualdades entre los empleados por incompetencia, como mencionan Osio (2010), en aspectos como la conectividad a internet o situaciones familiares. Si los indicadores de evaluación del desempeño tienen una perspectiva de género, la brecha de género puede aumentar y, en el caso de los trabajadores con discapacidad, pueden sentirse aislados y con limitadas oportunidades de desarrollo profesional, a pesar de que el teletrabajo elimina las barreras físicas para su participación en el mercado laboral, (Beham, 2015).

- Normativa y marcos legales peruanos

Antes de la pandemia en Perú ya existía la Ley 30036 (2013), que regulaba el teletrabajo como modalidad de contratación especial establecida, pero esta no estaba tan extendida por el alto nivel de formalidad que conlleva. En realidad, existe la necesidad de un acuerdo escrito entre el empleador y el trabajador, en el que se debe registrar una cantidad importante de información sobre las condiciones en que se realizará la prestación de los servicios, lo que lo hace poco práctico.

Por ello, al iniciarse la emergencia sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19, el gobierno consideró necesario promulgar el Decreto de Urgencia 026-2020 (2020), que permitía a los empleadores tanto públicos como privados ejercer el trabajo a distancia siempre y cuando la naturaleza de este lo permita. La diferencia con la ley actual es que el trabajo a distancia no requiere un acuerdo escrito de las partes, pero la comunicación del empleador al empleado ya sea física o digital, es suficiente para cambiar la forma de prestación del servicio proceda, facilitando el trabajo de los empresarios en el contexto de la emergencia sanitaria, (Economía y Finanzas, 2020).

Sin embargo, como señala Del Río (2020), esta modalidad es temporal porque solo estará vigente por un mes después de que finalice la emergencia sanitaria. De ahí el paso dado por el Congreso al ratificar la Ley de Trabajo a Distancia, que tiene como objetivo incentivar la política pública para regular dicho trabajo en todo tipo de organizaciones y garantizar su implementación gradual mediante la derogación de la Ley N°30036, (El Comercio, 2021).

- Dimensiones del teletrabajo

De acuerdo con Sánchez (2018), el teletrabajo presenta las siguientes dimensiones:

❖ Cultura organizacional

Es lo que la empresa inculca a todos sus empleados en base a su entorno y transparencia, así como el avance en cuanto a la innovación a todos los colaboradores, entre sus indicadores incluyen el compromiso, la comunicación, el desempeño y el conocimiento, (Sánchez, 2018).

❖ Herramientas tecnológicas

Son todos los medios necesarios para la conectividad digital, entre sus indicadores incluyen el internet, las herramientas necesarias para la comunicación y las herramientas utilizadas en videoconferencia, (Sánchez, 2018).

❖ Optimización de los procesos

Son todos los procesos necesarios para realizar el trabajo de la mejor manera posible, los indicadores son planificación, coordinación, organización, seguimiento y evaluación, (Sánchez, 2018).

❖ Capacitación

En el proceso de búsqueda de actualización de conocimientos en talleres, conferencias, seminarios, es importante estar preparado para el uso de las TIC, los indicadores son participación, tiempo, satisfacción y asistencia, (Sánchez, 2018).

### **2.2.2. Estrés laboral**

- Definición del estrés laboral

El estrés laboral, entendido como respuesta, se conceptualiza como la respuesta física y emocional del individuo al daño causado por el desequilibrio entre las demandas percibidas y los recursos y capacidades percibidos para hacer frente a las demandas, (OIT, 2021). Por su parte, Pérez (2019), señala que el estrés laboral es un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas que no son específicas del organismo frente a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química en el medio ambiente.

En pocas palabras, el estrés laboral es la parte del ambiente de trabajo que se presenta en estos ambientes por ejemplo, iluminación, ventilación, uso de maquinaria peligrosa, etc. Se denomina estrés derivado de sus características externas a los elementos o características internas de cada sujeto que enfrentan con las demandas y requerimientos de su trabajo.

Pérez (2019), entiende el estrés laboral como una respuesta o reacción física, emocional, cognitiva y psicológica a situaciones laborales desafiantes que exceden los recursos laborales y personales y no tienen control sobre el afrontamiento de estas, con consecuencias para la salud de los trabajadores.

- Características del estrés laboral

Landy y Conte (2005), señalan que la causa del estrés laboral no es algo específico, puede cambiar, por lo que el estrés es una condición caracterizada como un síndrome de adaptación general, es una manifestación somática (para distinguirlo de un síntoma psíquico que es de naturaleza demasiado corporal o material) antes de una adaptación a una tarea general.

- Importancia de reconocer el estrés laboral

Landy y Conte (2005), el estrés es como la respuesta instintiva del cuerpo para protegerse. Mencionan la importancia de tener este instinto, pero si no se maneja adecuadamente, ser constante puede causar síntomas físicos como que el cuerpo empiece a demandar más esfuerzo, no poder saber cómo usar toda esa energía extra producida, lo que puede llevar a sentirse ansioso, temeroso, preocupado y nervioso.

- Tipos de estrés laboral

La OMS (2020), caracteriza el estrés en tres tipos. El estrés agudo, que lo muestra como el tipo de estrés más generalizado en la sociedad, considerándola que es causado por demandas y presiones del pasado reciente y del futuro cercano. El estrés agudo episódico se presenta en personas desorganizadas o con niveles persistentes de ansiedad, un tipo de estrés más común que el anterior. Estrés crónico, este es el estrés más agotador que proviene de la pobreza, familias disfuncionales, un matrimonio infeliz o estar confinado a una carrera o trabajo que odia.

De igual forma, López y Neira (2019), caracterizan dos tipos de estrés laboral. El primero se denomina desgaste laboral o burnout, que se clasifica como una forma severa de estrés laboral y se presenta cuando el origen del trabajo es fuente de sufrimiento e insatisfacción para las personas. Este último se conoce como estrés tecnológico, porque para algunos profesionales la necesidad de mantenerse al día con los últimos avances tecnológicos se considera un potencial estresor.

- Fases de estrés laboral

Chiavenato (2015), manifiesta que el estrés laboral posee tres fases: la fase de alarma que ocurre cuando una persona percibe e identifica la amenaza; la fase de resistencia, uno se vuelve resistente a las presiones de la primera amenaza; y, por último, la fase de agotamiento por estrés continuado que provoca fatiga, llevándola a un nivel de agotamiento que puede causar graves daños al individuo.

- Síntomas del estrés laboral

Según Rodríguez (2018), surge de un desajuste entre las capacidades de un individuo y las exigencias de su puesto de trabajo, que puede ser crónico en los casos en que la persona no es capaz de recuperarse completamente durante el período de trabajo, o agudo en el caso de períodos cortos. Sin embargo, a veces es difícil distinguirlos, puesto que sus efectos pueden ser igualmente duraderos.

Los síntomas más comunes en su fase inicial son cuando la persona muestra ansiedad emocional, puede presentar una combinación de ira o

irritabilidad, y hacer que la persona desarrolle ansiedad y depresión, cuando se trata de síntomas físicos se pueden mencionar los siguientes: problemas musculares, dolor de cabeza, dolor de espalda, dolor de mandíbula, o más problemas estomacales e intestinales en casos severos. Cualquiera puede padecerlo en su vida, puede ser tratado y manejado con un buen control emocional, (Vidal, 2019).

Por otro lado, la gente se preocupa por eso todo el tiempo, los síntomas más comunes son: agitación prolongada, dolores de cabeza masivos que aparecen constantemente y causan migrañas. Hipertensión, dolor de pecho, enfermedades del corazón. El tratamiento de este tipo de estrés requiere varios niveles de intervención, lo que a menudo requiere ayuda profesional y puede llevar varios meses, (Calvarese, 2015).

Según Díaz (2016), la respuesta inmediata al estrés suele ser biológica. Además, algunos eventos, como los síntomas de alto estrés, pueden provocar rabietas, dado que los síntomas de un estado de alto estrés son difíciles de tratar y pueden requerir terapia de salud conductual y manejo del estrés, como lo han mencionado a lo largo de su trabajo. (Karasek, 2014)

Lal Pandey (2020), señala que la evaluación de la presencia de factores estresantes, su grado de afectación y su impacto en la población trabajadora dependerá de la capacidad, habilidades y recursos del médico de Salud Ocupacional es importante para el seguimiento del estrés laboral en un determinado centro de trabajo.

- Teorías y modelos teóricos del estrés laboral

- ❖ Teoría de Selye (Teoría basada en la respuesta)

- De acuerdo con esta teoría, según Selye (1956) citado en (Sánchez, 2018), el estrés se produce cuando el equilibrio interno del organismo cambia y este tiene respuestas extraordinarias (especialmente a nivel fisiológico) realizando un esfuerzo para contrarrestar el estrés, produciendo una sensación subjetiva de tensión ante cualquier demanda. La hiperactividad homeostática (aumento del ritmo cardíaco, secreción de hormonas, etc.) que afecta la fisiología del cuerpo ocurre

cuando se presentan estímulos intensos durante períodos prolongados de tiempo. Esta respuesta de estrés consta de un triple mecanismo conocido como SGA (Síndrome General de Adaptación), que comprende tres fases: la respuesta de alarma, la fase de resistencia y la fase de agotamiento.

❖ Teoría interaccional

El mayor representante de la teoría es Richard S. Lazarus, quien mencionó que el estrés es un proceso interactivo, una relación especial entre una situación y una persona, que es provocada cuando la persona siente que las demandas exceden sus recursos y estas son un peligro para su bienestar, es decir, existe en una relación bidireccional dinámica entre las personas y su entorno. Es importante considerar que el estrés en sí mismo es una variable compleja en el sentido de que se integra sistemáticamente a través de un proceso interdependiente en el que se evalúan los individuos, así como la frecuencia, intensidad, duración y tipos de respuestas mentales y físicas, (Sánchez, 2018).

❖ Modelo transaccional de Cox y Mackay

En este modelo, Cox y Mackay se refieren a etapas o fases en la forma en que actúa el estrés. De esta forma, consideran la siguiente secuencia, partiendo de las necesidades del individuo en el lugar de trabajo. De acuerdo con las características y capacidades del individuo, éste se enfrenta a demandas que se le imponen, luego de eso, la persona reacciona de forma negativa (miedo, ansiedad) si los pensamientos anteriores se desequilibran y lo enfrenta. Posteriormente, la persona realiza una evaluación cognitiva y retroalimenta cada fase o fases de su afrontamiento; si el estresor está dentro de la resiliencia, vuelve a un estado de bienestar cuando desaparece, pero si supera el límite, el daño aumentará; finalmente guarda la información para usarla en el futuro en situaciones similares, (Sánchez, 2018).

❖ Teoría psicológica

Lázaro y Folkman, s. f., citado en Barreto y Piamonte (2020), a partir de esta teoría, el estrés se define como la conexión entre una persona y el

entorno, que se evalúa por el mismo, como una situación que le supera o pone el riesgo su bienestar.

- ❖ Teoría biológica

Cannon, s.f., citado en Barreto y Piamonte (2020), desde una perspectiva biológica, el estrés se define como una respuesta corporal a interpretaciones del entorno negativas. Estos síntomas amenazantes, además de provocar reacciones y emociones negativas, también pueden afectar la salud del individuo.

- ❖ Teoría social

Lazarus y Folkman, s.f., citado por Barreto y Piamonte (2020), menciona desde el dominio social que el estrés es visto como la exposición de un individuo a eventos adversos percibidos relacionados con el entorno social dado que afecta las relaciones con los demás personas y el trabajo, aumentando así el estrés.

- ❖ Teoría industrial

Vitaliano y Cols, s.f., citado por Barreto y Piamonte (2020), demuestran en esta teoría que la combinación de alta demanda laboral y la capacidad de controlarla conduce al estrés, y que esta tarea estresante prolongada conduce a enfermedades cardiovasculares. Asimismo, la teoría afirma que a medida que la tecnología avanza y el trabajo manual se automatiza, esto puede reducir la necesidad de fuerza física, pero que, a su vez, exige una calma aparente a su estrés laboral en comunidad docente, empleados y los someten a que aguanten presiones sin protestar.

- Dimensiones del estrés laboral

- ❖ Estrés agudo

De acuerdo Miller y Dell, s.f., citado por Barreto y Piamonte, (2020), este es el estrés más común que experimentan las personas. Surge por las causas de las pretensiones, demandas y presiones de situaciones pasadas, así como por las inseguridades sobre lo que pueda suceder en el futuro. Este estrés se caracteriza por una corta duración y puede mantenerse en el rango de 3 a 30 días. Rodríguez, s.f., mencionado por

Orozco, (2018), además de lo anterior, también pueden presentarse síntomas como emociones negativas, problemas musculares, problemas estomacales y sobreexcitación del sistema nervioso.

❖ Estrés agudo episódico

Para Miller y Dell, citado por Barreto y Piamonte (2020), este tipo de estrés les sucede a las personas que se hacen exigencias poco realistas a sí mismas. Tratan de asumir demasiada responsabilidad, lo que finalmente supera su capacidad de organización. Las personas con este tipo de estrés a menudo se encuentran malhumoradas, irritables, ansiosas y, en general, hostiles en sus comunicaciones. El trabajo puede ser visto como un estresor que hace que las relaciones comiencen a deteriorarse y su desempeño en las actividades laborales sea deficiente. Rodríguez mencionado por Orozco (2018), quienes experimentan este tipo de estrés están menos dispuestos a aceptar cualquier tipo de cambio porque no se dan cuenta de que su estilo de vida no es el adecuado.

❖ Estrés crónico

De acuerdo Miller y Dell, s.f., citado por Barreto y Piamonte (2020), el estrés crónico es considerado el más peligroso por el desgaste mental y físico que puede afectar la salud del colaborador. En este estado, la persona es incapaz de resolver la situación que le estresa y, en muchos casos, no es consciente de ello, están acostumbrados a la situación porque es lo único que experimentan y pueden confiar en que el estrés es parte de su vida. Rodríguez, s.f., mencionado por Orozco, (2018), afirma que los síntomas que pueden experimentar las personas con este tipo de estrés son ansiedad, depresión y sentimientos de inseguridad. En los casos más extremos, el suicidio puede verse como una forma de escapar del estrés, al igual que la parálisis muscular o un infarto. Estos síntomas se vuelven difíciles de tratar porque los recursos físicos y mentales se agotan en gran medida debido a la exposición al estrés.

### **2.2.3. Teletrabajo y estrés laboral**

La posible relación entre el teletrabajo y el estrés laboral puede deberse a un factor centrado en las generaciones menos adaptadas a la tecnología, el “tecnoestrés”, (Barrera & Vinet, 2019). Cuanto mayor sea la educación



de las tecnologías modernas, menos estrés; la carga de trabajo excesiva puede causar tecnoestrés, también se encontró que el apoyo del supervisor aumenta los niveles de estrés, por lo que se asumió que pedir ayuda era lo que creaba este tipo de estrés.

Según Pérez (2019), el teletrabajo a veces es positivo, pero en otros casos es perjudicial al combinar el teletrabajo con una carga familiar, responsabilidades del hogar y ocupaciones personales, desencadenando un gran estrés en el teletrabajador. Esta dificultad en el método de trabajo a distancia surge cuando las horas de trabajo, que están ocupadas con otros trabajos, se intentan recoger en momentos destinados para la familia.

Barrera & Vinet (2019), concluyeron que los factores tecnológicos generan tensión, afectan el resultado laboral y producen estrés, pues se considera en organizaciones donde las TIC son de gran importancia para el desarrollo de trabajo y para hacer frente al estrés debe tener apoyo.

Según Rubbini (2012), existen riesgos psicosociales en la modalidad de teletrabajo, los cuales son planteados por el teletrabajador y el empleador al momento de una dependencia; esto aumenta la velocidad a la que se ejecutan los trabajos, lo que da como resultado programas imprecisos. Asimismo, se acepta el tecnoestrés como uno de los estresores en el desarrollo del teletrabajo, la adicción a la tecnología o la creación de una perspectiva negativa sobre la tecnología, y surge una falta de adaptación a programas o sistemas innovadores.

### **2.3. Marco conceptual**

#### **- Teletrabajo**

El teletrabajo es cualquier trabajo realizado por una o más personas por cuenta de un empleador o cliente, por un trabajador dependiente, un trabajador por cuenta propia o un trabajador a domicilio, y efectuada regularmente y durante una parte importante del tiempo de trabajo desde uno o más lugares distintos del puesto de trabajo tradicional utilizando tecnologías informáticas y/o de telecomunicaciones, (Osio, 2010).

#### **- Estrés laboral**

El estrés laboral está asociado a las respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales que se dan en situaciones dañinas y se caracteriza por un sufrimiento significativo por la incapacidad para afrontar la situación, (Pérez, 2019).

- **Trabajo**

Consiste en un esfuerzo, trabajo es el esfuerzo que se pone en hacer algo, trabajar es intentar, tomar la iniciativa de algo y aplicarlo a su realización. El esfuerzo es una fuerza que emana del hombre como primer resultado de su vitalidad. La primera consecuencia de la vida es el trabajo, (Michie, 2008).

- **Teletrabajador**

Los teletrabajadores son personas que trabajan fuera del puesto de su empleador o de su reclutador y comunican los resultados de sus actividades a través de un enlace de telecomunicaciones basado en las TIC, (Osio, 2010).

- **Redes**

Una red informática nombra el conjunto de computadoras y otros equipos interconectados que comparten información, recursos y servicios. Se puede dividir en varias categorías según su alcance (red de área local o LAN, red de área metropolitana o MAN, red de área amplia o WAN, etc.), método de conexión (cable coaxial, fibra óptica, radio, etc.) o relación funcional (cliente-servidor, persona a persona), (Pérez, 2019).

#### **2.4. Hipótesis**

H<sub>0</sub>: El teletrabajo no se relaciona negativamente con el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.

H<sub>i</sub>: El teletrabajo se relaciona negativamente con el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.

## 2.5. Variables

### 2.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 3

*Operacionalización de las variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
	CONCEPTUAL	OPERACIONAL				
Teletrabajo	El teletrabajo es una nueva modalidad para realizar actividades laborales que permite a los empleados administrar su tiempo de manera correcta, eliminando el tiempo requerido para desplazarse a los centros de trabajo donde se debe utilizar tecnologías de la información y la comunicación. (Osio, 2010)	Para la medición de la variable se utilizó el cuestionario de Sánchez (2018), el cual fue aplicado a la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.	Cultura organizacional	Compromiso	01 al 04	Escala ordinal
				Desempeño		
			Comunicación			
			Herramientas tecnológicas	Conocimiento	05 al 08	
				Internet		
			Equipos informáticos	Herramientas de videoconferencia	09 al 13	
Herramientas de comunicación						
Planificación	Evaluación	14 al 17				
Organización						
Coordinación	Participantes	01 al 07				
Monitoreo						
Satisfacción	Asistencia	01 al 07				
Capacitación						
Exigencia en el trabajo	Problemas emocionales y físicos	01 al 07				
Responsabilidad en el trabajo						

Estrés laboral	conductuales que se dan cuando el colaborador debe enfrentarse a diversas situaciones de su entorno. (Pérez, 2019)	(2020), el cual fue aplicado a la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.	Estrés agudo episódico	<u>Puntualidad en el trabajo</u> <u>Frecuencia de problemas</u>	08 al 12	Escala ordinal
			Estrés crónico	<u>Problemas graves</u> <u>Ira</u>	13 al 17	

*Fuente: Elaboración propia en base a los datos extraídos de la aplicación de la encuesta*

### III. MATERIAL Y MÉTODOS

#### 3.1. Material

##### 3.1.1. Población

Según Rojas (2017), la población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de esta poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación. Para la presente investigación la población de estudio estuvo conformada por la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura; que de acuerdo con el INEI (2017), la Población Económicamente Activa Ocupada está conformada por las personas mayores a 14 años, pero para la presente investigación, la población de estudio estuvo conformada por personas mayores a 18 años las cuales 76 360 personas cumplen con esta característica.

Tabla 4

*Perfil de la Población Económicamente Activa Ocupada*

Genero	Sector	N.º	Porcentaje
Masculino	Público	8 247	20.1%
	Privado	32 987	79.9%
<b>Total</b>		<b>41 234</b>	<b>54.0%</b>
Femenino	Público	7 728	22.0%
	Privado	27 398	78.0%
<b>Total</b>		<b>35 126</b>	<b>46.0%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>76 360</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: INEI (2017)

##### 3.1.2. Muestra

Para López (2014), es una parte de la población o subconjunto de esta; para encontrar la muestra existen procedimientos como lógica, fórmulas entre otras.

En otras palabras, la representatividad de la muestra se da cuando los resultados pueden generalizarse a todos los miembros de la población.

Por lo tanto, para determinar el tamaño de muestra para la presente investigación se utilizó el muestro probabilístico de tipo aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95%.

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra	= ¿?
Z = Valor correspondiente al nivel de confianza	= 1.96
p = Probabilidad de que suceda el evento	= 0.50
q = Probabilidad de que no suceda el evento	= 0.50
N = Tamaño de la población	= 76 360
E = Margen de error de muestreo	= 5%

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 76\ 360}{76\ 360 \times (0.05^2 + 1.96^2) \times 0.50 \times 0.50}$$

n = 383 Personas mayores a 18 años

Tabla 5

*Muestra de la Población Económicamente Activa Ocupada*

Genero	Sector	N.º	Porcentaje
Masculino	Público	42	20.1%
	Privado	165	79.9%
<b>Total</b>		<b>207</b>	<b>54.0%</b>
Femenino	Público	39	22.0%
	Privado	137	78.0%
<b>Total</b>		<b>176</b>	<b>46.0%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>383</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Tabla 4

### 3.2. Métodos

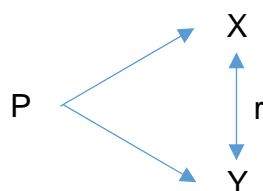
#### 3.2.1. Diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada; que de acuerdo con Ñaupas *et al.* (2014), este tipo de investigación está basado en las teorías básicas, orientado a la solución de sucesos de ámbito social. Entonces, se puede afirmar que una investigación aplicada requiere del análisis de hallazgos teóricos encontrados por otros autores.

El estudio tuvo diseño no experimental, transversal descriptivo y correlacional. Según Hernández *et al.*, (2014), indican que la investigación es no experimental porque se llevará a cabo sin manipular las variables de estudio, observando y analizando a los fenómenos en su ámbito natural. Es transversal, pues describirá y analizará la relación o incidencias entre las variables de estudio en determinado periodo. Es descriptiva, porque describirá las características, atributos y componentes de los objetos de

estudio. Finalmente, es correlacional debido a que evaluará la relación entre las variables en un determinado momento.

El esquema de la investigación fue diseñado de la esta manera:



Donde:

P = Población de estudio

X = Teletrabajo

Y = Estrés laboral

r = Relación entre el teletrabajo y el estrés laboral

### 3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación

#### - Técnica de recolección de información

La técnica de encuesta, según Bernal (2010), la definió como una técnica para recolección de datos más utilizada en el proceso investigativo, dado que se fundamenta en un informe que se realiza a fin de conseguir información sobre los individuos.

#### - Instrumentos de recolección de información

Los cuestionarios consisten en ciertos grupos de preguntas, en relación con una o más variables, las que son medidas en ciertas escalas. (Hernández et al., 2014)

Para el tipo de instrumento, se usó el cuestionario tanto para la variable teletrabajo, como para la variable estrés laboral; las cuales son validadas por juicio de expertos.

Se hizo uso de los instrumentos de medición para la variable teletrabajo del autor Sánchez (2018) y de la variable estrés laboral del autor Carbajal (2020), como también sus dimensiones. El primer instrumento de la variable de Teletrabajo estuvo conformado por cuatro dimensiones, la primera dimensión Cultura organizacional, la segunda Herramientas tecnológicas, la tercera Optimización de procesos y la cuarta dimensión Capacitación. La cual consta de 17 ítems agregados. En el segundo instrumento de la

variable Estrés laboral estuvo conformada por tres dimensiones, la primera dimensión Estrés agudo, la segunda Estrés agudo episódico y la tercera dimensión Estrés crónico, la cual consta de 17 ítems agregados, (ver anexo 01).

### 3.2.3. Validez y confiabilidad del instrumento

#### - Validez del instrumento

La validación del instrumento se realizó mediante el criterio y firma de 3 expertos en materia con grado académico de Maestro y/o Doctor. Por lo tanto, Hernández *et al.* (2014) sostuvieron que la validez del contenido se obtiene a través de las críticas de expertos y al asegurarse de que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de las cambiantes de interés.

El instrumento del cuestionario para la variable independiente Teletrabajo y para la variable dependiente Estrés laboral fueron validados por juicio de expertos, los cuales fueron tres; por la Mg. Vidalon Moreno Rosa, el Mg. Flores Ramírez Miguel y el Mg. Chuecas Wong Efrain, (ver anexo 02).

#### - Confiabilidad del instrumento

Según Bernal (2010), es el nivel que un instrumento manifiesta resultados positivos al ser aplicado varias veces a los mismos sujetos de estudio, bajo las mismas condiciones lo cual arroja los mismo resultado.

Para la confiabilidad de los instrumentos de aplicación se utilizó la herramienta estadística denominada Alfa de Cronbach. Para el cuestionario de la variable Teletrabajo, se observó una confiabilidad de 0,827 con un número de 17 elementos, el cual también fue resultado del uso de Alfa de Cronbach, contando con una escala de tipo Likert, ordinal. Al igual, para el cuestionario de la variable Estrés laboral, se observó una confiabilidad de 0,883 con un número de 17 elementos, el cual fue resultado del uso de Alfa de Cronbach, contando con una escala de tipo Likert, ordinal.

Tabla 6

*Análisis de Fiabilidad del Cuestionario – Teletrabajo*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.827	17

Fuente: Elaboración propia en base a los datos extraídos de la aplicación de la encuesta



Tabla 7

*Análisis de Fiabilidad del Cuestionario – Estrés laboral*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.883	17

*Fuente: Elaboración propia en base a los datos extraídos de la aplicación de la encuesta*

### 3.2.4. Procesamiento y análisis de datos

#### - Procedimiento de datos

Para proceder con el recojo de información, se identificó a los sujetos que participaran del estudio tomando en cuenta la muestra, explorándolos desde el punto de vista del participante en un ambiente natural (Hernández et al., 2014). Tales procedimientos se mencionan a continuación, de acuerdo con la metodología científica:

- ❖ Identificar y delimitar el problema de estudio: De acuerdo con la realidad de la investigación.
- ❖ Planificar la investigación: Establecer la planificación que sirve como guía para cumplir de inicio a final el estudio acorde con los plazos estipulados.
- ❖ Análisis de la información: El análisis de los datos que permite la interpretación de los resultados logrados, admitiendo o refutando la hipótesis establecida en la presente investigación.
- ❖ Redacción y presentación del informe, donde se respeta la normativa del Apa séptima edición y manifestando los hallazgos enfrentados.

Ahora bien, el instrumento que permitió cuantificar las variables “Teletrabajo” y “Estrés laboral” no tienen criterios para determinar niveles, se tuvo que crear y estandarizar unos índices en función a las cinco escalas de Likert.

Para esto Pantoja (1997), propone la construcción de baremos a partir de las escalas antes mencionadas. Por lo tanto, un baremo es una escala de puntuaciones obtenidas con un instrumento de medida que permite su interpretación, mediante la atribución a cada una de ellas de un determinado valor.

El instrumento de la variable “Teletrabajo” posee 17 ítems, con la que se realizó la construcción de los siguientes baremos.

- De 26 a 44 puntos : Baja percepción del teletrabajo.
- De 45 a 63 puntos : Mediana percepción del teletrabajo.
- De 64 a 82 puntos : Alta percepción del teletrabajo.

El instrumento de la variable “Estrés laboral” tiene 17 ítems, con la que se realizó la construcción de los siguientes baremos.

- De 27 a 45 puntos : Bajo nivel de estrés laboral.
- De 46 a 64 puntos : Moderado nivel de estrés laboral.
- De 65 a 82 puntos : Alto nivel de estrés laboral.

#### - **Análisis de datos**

Tras la recolección de datos y procesamiento de información, fue indispensable tabular la información en el programa Excel y SPSS, esta última fue necesaria para establecer la confiabilidad de los datos procesados, así como la estadística correspondiente para dar respuesta a los objetivos establecidos en la investigación. Por otro lado, de los programas mencionados, se extraerán toda tabla que ilustre los resultados obtenidos basando en los objetivos específicos y general. Es decir, fue procesado en el Excel y SPSS los datos de la preevaluación, presentándolas en tablas respecto a los objetivos específicos, asimismo, se realizará la contrastación de hipótesis con el programa estadístico SPSS v.26. Para ello, primero se procedió a identificar si la muestra de estudio presentaba una distribución normal de datos, esto se logró mediante la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, encontrándose que la muestra presentaba una distribución no normal o no paramétrica, por consiguiente se procedió a elegir el estadístico para pruebas este tipo de pruebas eligiéndose la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, el cual permitió establecer el grado de relación entre las variables de estudio.

#### IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

##### 4.1. Presentación de resultados

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación de las encuestas efectuadas a las personas pertenecientes a la Población Económicamente Activa Ocupada realizadas según el detalle:

- Encuestas “Teletrabajo y estrés laboral” aplicadas de manera presencial en la Plaza de Armas de Piura y en la zona céntrica de dicha ciudad siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por el gobierno peruano. Las encuestas fueron aplicadas, la primera quincena del mes de mayo del 2022.

Una vez obtenidos los datos se procedió a emplear la estadística descriptiva para reflejar a través de tablas de frecuencia los resultados, así también, para el análisis de los resultados, se ha empleado la estadística inferencial y el uso del estadígrafo Rho de Spearman para contrastar la hipótesis de investigación.

**Objetivo específico uno:** Establecer el nivel actual de la percepción del teletrabajo en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.

Tabla 8

*Nivel de la variable teletrabajo de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura*

NIVEL	Baremo	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Alto	[64 - 82]	65	17.0
Moderado	[45 - 63]	193	50.4
Bajo	[26 - 44]	125	32.6
<b>TOTAL</b>		<b>383</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Elaboración propia en base a los datos extraídos de la aplicación de la encuesta*

##### **Interpretación**

La tabla 8 muestra los diferentes niveles de la variable teletrabajo, en donde el 50.4% presenta un nivel de percepción del teletrabajo moderado, un 32.6% lo percibe bajo y un 17.0% alto. Lo cual hace indicar que las empresas han establecido diferentes mecanismos del teletrabajo para que sus colaboradores se sientan cómodos al realizar sus actividades, sin embargo, aún les resulta complicado adecuarse a esta nueva modalidad, porque no poseen los recursos necesarios, principalmente el acceso al internet.

Tabla 9

*Nivel de la variable teletrabajo por dimensiones de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura*

DIMENSIÓN	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Cultura organizacional	Alto	79	20.6
	Moderado	200	52.2
	Bajo	104	27.2
	<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100.0</b>
Herramientas tecnológicas	Alto	63	16.4
	Moderado	200	52.2
	Bajo	120	31.3
	<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100.0</b>
Optimización de procesos	Alto	73	19.1
	Moderado	192	50.1
	Bajo	118	30.8
	<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100.0</b>
Capacitación	Alto	74	19.3
	Moderado	207	54.0
	Bajo	102	26.6
	<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Elaboración propia en base a los datos extraídos de la aplicación de la encuesta*

### Interpretación

La tabla 9 muestra que en todas las dimensiones existe un nivel moderado, cuyo promedio es de 52.13%, esto se debe a la falta de acceso al internet, deficientes capacitaciones e instrucciones que reciben los colaboradores para mejorar en temas de tecnología. Además, que la cultura organizacional es baja, y esto hace referencia a la comunicación.

**Objetivo específico dos:** Identificar el nivel de estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.

Tabla 10

*Nivel de la variable estrés laboral de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura*

NIVEL	Baremo	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Alto	[65 - 82]	115	30.0
Moderado	[46 - 64]	210	54.8
Bajo	[27 - 45]	58	15.1
<b>TOTAL</b>		<b>383</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Elaboración propia en base a los datos extraídos de la aplicación de la encuesta*

### Interpretación

La tabla 10 muestra los diferentes niveles de la variable estrés laboral, donde el 54.8% de los encuestados posee un nivel de estrés laboral moderado, a los cuales les resulta complicado organizarse y distribuir su tiempo. Asimismo, se tiene que un 30.0% de los encuestados posee un nivel de estrés laboral alto, los cuales presentan problemas graves y en muchas ocasiones no pueden controlar su ira y finalmente, un 15.1% posee un nivel de estrés laboral bajo, en donde son los mismos colaboradores los que miden cuánto exigirse en el trabajo sin poner en riesgo su salud.

Tabla 11

*Nivel de la variable estrés laboral por dimensiones de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura*

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>NIVEL</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Estrés agudo	Alto	169	44.1
	Moderado	160	41.8
	Bajo	54	14.1
	<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100.0</b>
Estrés agudo episódico	Alto	110	28.7
	Moderado	215	56.1
	Bajo	58	15.1
	<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100.0</b>
Estrés crónico	Alto	109	28.5
	Moderado	218	56.9
	Bajo	56	14.6
	<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Elaboración propia en base a los datos extraídos de la aplicación de la encuesta*

### **Interpretación**

La tabla 11 muestra un nivel moderado en todas las dimensiones de estrés laboral, teniendo un promedio de 51.6%. El estrés crónico es el porcentaje que más sobresale, seguido del estrés agudo episódico y finalmente el estrés agudo.

### **Prueba de normalidad**

Dentro del análisis de estadística inferencial cada grupo de datos de las variables de estudio que son parte del análisis deben de pasar por una prueba de normalidad para determinar si la distribución es normal o asimétrica (no normal).

De tal manera, se decidirá utilizar pruebas estadísticas paramétricas o no paramétricas (r de Pearson o Rho de Spearman). Cuando una muestra es mayor a 50 unidades la prueba a aplicar para conocer la distribución de los datos es la de Kolmogórov-Smirnov, en su defecto, si es menor se utilizará la prueba de Shapiro-Wilk.

Para este caso específico al ser la muestra un total de 383 sujetos se procederá a aplicar la prueba de Kolmogórov-Smirnov con el programa SPSS.

Tabla 12

*Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov*

Variable	Estadístico	gl.	Sig.
Teletrabajo	,222	383	,000
Estrés laboral	,203	383	,000

*Fuente: Elaboración propia en base a los datos extraídos de la aplicación de la encuesta*

**Interpretación**

Teniendo en cuenta que, si el nivel de significancia (p-valor) es menor a 0,05 la variable no tiene distribución normal, y si es mayor si poseerá una distribución normal. Como se puede observar en la tabla 8 en la prueba de Kolmogórov-Smirnov al ser sig. menor a 0.05 en todos los casos se puede afirmar que la distribución de las variables es no normal.

Esto conlleva a aplicar pruebas de correlación no paramétricas como la de Rho de Spearman, bajo la escala de interpretación de Hernández et al. (2014), que se muestra en la tabla 9.

Tabla 13

*Escala de interpretación de correlación de Spearman*

Rango	Interpretación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
0.11 a 0.50	Correlación positiva media
0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.91 a 1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Basado de Hernández et al. (2014)*

**Objetivo específico tres:** Determinar la relación de las dimensiones del teletrabajo y el estrés laboral de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.

Tabla 14

*Prueba de correlación entre las dimensiones del teletrabajo y el estrés laboral*

Prueba de correlación	Dimensiones	Variable	Estrés laboral
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	-0,868
		Sig. (bilateral)	,000
		N	383
	Herramientas tecnológicas	Coeficiente de correlación	-0,928
		Sig. (bilateral)	,000
		N	383
	Optimización de procesos	Coeficiente de correlación	-0,912
		Sig. (bilateral)	,000
		N	383
	Capacitación	Coeficiente de correlación	-0,870**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	383

*Fuente: Elaboración propia en base a los datos extraídos de la aplicación de la encuesta*

### **Interpretación**

La tabla 14 muestra que existe evidencia estadística para poder afirmar que el estrés se relaciona de forma significativamente con todas las dimensiones del teletrabajo (niveles de significancia menores al p-valor=0.05). A si mismo se precisa que las dimensiones se relaciones negativamente con el estrés laboral, (coeficiente de correlación entre el -0.868 al -0.928). Por consiguiente se afirma que, mientras se establezca un teletrabajo eficiente en las empresas, el estrés laboral en los colaboradores va a ser bajo.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre el teletrabajo y el estrés laboral de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.

Contrastación de hipótesis

H<sub>0</sub>: El teletrabajo no se relaciona negativamente con el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.

H<sub>i</sub>: El teletrabajo se relaciona negativamente con el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.

Considerando

- Sig.<0.05, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis de investigación (H<sub>i</sub>).
- Sig.>0.05, se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se rechaza la hipótesis de investigación (H<sub>i</sub>).

Tabla 15

*Prueba de correlación entre el teletrabajo y el estrés laboral*

		Estrés laboral	
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	-0,952
		Sig. (bilateral)	,000
		N	383

*Fuente: Elaboración propia en base a los datos extraídos de la aplicación de la encuesta*

### **Interpretación**

La tabla 15 muestra los resultados obtenidos de la Prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia Sig. E=0,000 menor al valor de Sig. T=0,05 (Sig. E< Sig. T) y teniendo en cuenta la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>i</sub>), la cual es equivalente a la hipótesis general, es entonces que se concluye que las variables del presente estudio, tienen una correlación negativa perfecta de -0.952\*\* (ver tabla 9) por lo tanto, mientras se establezca un teletrabajo eficiente en las empresas, el estrés laboral en los colaboradores va a ser bajo.

### **4.2. Discusión de resultados**

En la presente investigación se recopilaron datos de una muestra de 383 participantes pertenecientes a la Población Económicamente Activa Ocupada de la ciudad de Piura, Aunque el teletrabajo trae consigo ventajas en cuanto a que permite minimizar los costos para las compañías, disminuir las



problemáticas con relación a la disposición del tiempo y el traslado del lugar de trabajo al hogar y viceversa, mayor flexibilidad de horarios y mayor productividad por parte de los colaboradores; al momento de indagar en los aspectos negativos desarrollados a partir de la unión del lugar de trabajo y el hogar, cabe señalar que: el límite entre la disposición del colaborador y el manejo del tiempo ilimitado a sus labores, el exceso de responsabilidades delegadas, la exigencia de resultados óptimos en cortos tiempos, el cumplimiento de metas sin el conocimiento pleno de las estrategias de afrontamiento de nuevas demandas de la tecnología; son algunos de los factores más concluyentes para la percepción del colaborador frente a su labor día a día. Por lo tanto, luego de haber procesado los datos, analizado e interpretado la información, se procede a realizar la discusión de los resultados:

De acuerdo, con el objetivo general, determinar la relación entre el teletrabajo y el estrés laboral de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022; se obtuvo un coeficiente de correlación de -0.952 lo cual en la tabla Rho de Spearman indica que existe una relación inversa perfecta respecto a las variables de estudio con una significancia de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación. Este resultado es concordante con la base teórica de Osio (2010), quien argumenta que este es una nueva modalidad para realizar actividades laborales que permite a los empleados administrar su tiempo de manera correcta, eliminando el tiempo requerido para desplazarse a los centros de trabajo donde se debe utilizar tecnologías de la información y la comunicación. Por su parte, Pérez (2019), afirma que el estrés laboral es un conjunto de respuestas emocionales, psicológicas y conductuales que se dan cuando el colaborador debe enfrentarse a diversas situaciones de su entorno. En cuanto a la relación de las variables, estas se apoyan con la investigación de Lázaro (2020), el cual concluye que el teletrabajo sí se relaciona con el estrés laboral, dado que los colaboradores se rehúsan a aceptar con normalidad esta modalidad y no reconocen los beneficios que genera. Entonces, mientras el ambiente de trabajo se adecue de la mejor manera y se logren establecer los diferentes mecanismos para que el colaborador cumpla con sus objetivos y metas, éstos

van a ir bajando su nivel de estrés laboral, puesto que van a estar satisfechos con los recursos que se le brinda.

De acuerdo, con el primer objetivo específico uno que fue establecer el nivel actual de la percepción del teletrabajo en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022; se obtuvo que el 50.4% de los encuestados consideran que el teletrabajo implementado por las empresas es regular. Estos hallazgos, se respalda con la Teoría Ecológica de Sistemas propuesta por Bronferbrenner (1979) quien argumenta que el comportamiento humano está claramente influenciado por el entorno y que estas aprenden a partir de lo que les rodea y en lo que participan. Asimismo, coinciden con los resultados del estudio de Risco (2020), teniendo que un 28% de los participantes encuestados consideraban que el teletrabajo que poseen no es de su preferencia, dado que sienten más presión por parte de sus jefes y les cuesta adaptarse a esta nueva modalidad porque implica mucho el uso de la tecnología. Por lo que, una deficiente gestión en la implementación del teletrabajo afecta la salud y el equilibrio personal de los colaboradores. Esto indica que se pudo demostrar que el estrés laboral afecta la vida y la estabilidad de los colaboradores y que puede ser incrementado por las altas cargas laborales o los horarios no programados.

Respecto, con el segundo objetivo específico que fue identificar el nivel de estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022; se obtuvo que el 54.8% de los encuestados poseen de un nivel de estrés laboral moderado, siendo la dimensión estrés agudo episódico el que tiene los mayores porcentajes. Esto hace referencia a que, pese a que todo por el momento se da de manera remota, a los encuestados aún les resulta difícil distribuir de manera correcta su tiempo, además que presentan algunos problemas no sólo en el ámbito laboral, sino familiar, el cual esto repercute en su salud tanto física como mental. Este resultado se apoya en la Teoría de Cannon (s.f.), quien argumenta que el estrés es una respuesta corporal a interpretaciones del entorno negativas. Estos síntomas amenazantes, además de provocar reacciones y emociones negativas, también pueden afectar la salud del individuo. Por otro lado, este resultado coincide con los de López y Neira (2019), encontró resultados que el 51.6%

de los participantes manifestaban que tenían estrés laboral, en el que prevaleció el estrés severo con un 45.7% y un 39.2% de depresión, lo cual hace indicar que el gran porcentaje de los participantes padecían de problemas ya sean trastornos o enfermedades, que conllevaba a manifestarse en el ritmo de vida laboral, ya que bajaba su productividad y eficacia de realizar un buen trabajo. Por lo tanto, un colaborador que está estresado presenta con mayor frecuencia enfermedades, está poco motivado, es menosproductivo y tiene menos seguridad laboral. El estrés laboral no solo afecta la salud y el bienestar de los trabajadores, sino también la economía de cada país.

Finalmente, de acuerdo con el tercer objetivo específico que fue determinar la relación de las dimensiones del teletrabajo y el estrés laboral de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022; se evidencio que el estrés se relaciona de forma significativamente con todas las dimensiones del teletrabajo (niveles de significancia menores al  $p$ - valor=0.05). A si mismo se precisa que las dimensiones se relaciones negativamente con el estrés laboral, (coeficiente de correlación entre el -0.868 al -0.928). Estos resultados se apoyan en lo expuesto por Barrera y Vinet (2019), quien argumenta que cuanto mayor sea la educación de las tecnologías modernas, menos estrés; la carga de trabajo excesiva puede causar estrés laboral. Así mismo, estos resultados se apoyan con los de Lázaro (2020), donde al contrastar las condiciones del teletrabajo se tuvieron resultados como las herramientas tecnológicas con un coeficiente de correlación del -0.879 y el acceso a las capacitaciones un -0.901, en el que concluyen que el teletrabajo sí afecta el estrés laboral, dado que los colaboradores se rehúsan a emplear con normalidad esta modalidad y no reconocen los beneficios que genera. Entonces, mientras el ambiente de trabajo se adecue de la mejor manera y se logren establecer los diferentes mecanismos para que el colaborador cumpla con sus objetivos y metas, éstos van a ir bajando su nivel de estrés laboral, puesto que van a estar satisfechos con los recursos que se le brinda.

## CONCLUSIONES

- Se obtuvo a través de la correlación de Rho de Spearman un coeficiente de -0.952, lo cual indica que existe una relación negativa fuerte entre el teletrabajo y estrés laboral, concluyendo que mientras se establezca un teletrabajo eficiente, el estrés laboral en los colaboradores va a ser bajo.
- Se determinó un nivel de teletrabajo regular. Es decir, el 50.4% de los encuestados, indican que las empresas han establecido de manera regular diferentes mecanismos del teletrabajo para que éstos se sientan cómodos al realizar sus actividades, sin embargo, aún les resulta complicado adecuarse a esta nueva modalidad, puesto que presentan problemas de acceso al internet, por la misma localidad en la que se encuentran y no reciben de manera continua capacitación para que puedan mejorar en el uso de tecnología.
- En cuanto al nivel del estrés laboral, se tiene que el 54.8% de los encuestados presenta un nivel moderado, a los cuales les resulta complicado organizarse, distribuir su tiempo de manera correcta, equilibrar la exigencia en su trabajo y además que presentan algunos problemas emocionales y físicos.
- Se determinó que existe una relación negativa o inversa perfecta entre las dimensiones del teletrabajo y el estrés laboral, con un valor de significancia bilateral de 0.000, por consiguiente se afirma que, mientras se establezca las dimensiones del teletrabajo eficientemente en las empresas, el estrés laboral en los colaboradores va a ser bajo.

## RECOMENDACIONES

- La presente investigación señala que el teletrabajo y el estrés de los encuestados están asociados de una manera inversa perfecta, de lo cual se deduce que si el teletrabajo se gestiona eficientemente en las empresas, los niveles de estrés serán bajos. Esto debe implicar, el reconocimiento por parte de la empresa de que existen condiciones que afectan a los colaboradores y un cambio de política empresarial acorde con el contexto de pandemia por Covid-19. Este cambio debe permitir una nueva política de incentivos a pesar de los recortes, dado que debe de considerarse que lo colaboradores tenían mejores incentivos antes de la pandemia. De tal modo que un rediseño de reconocimientos redundaría en una reducción de los niveles de estrés.
- Tener espacios que les permitan poseer minutos de descanso, esto permite no volver a caer en la monotonía del teletrabajo, precisamente para evitar el estrés laboral y que estos afecten su estado emocional.
- Los encuestados reportan niveles de estrés que se interpretan como controlados, pero debe considerarse el efecto que tiene en su salud. De modo que, si bien las empresas pueden experimentar mantención de los niveles de productividad de sus colaboradores en el corto plazo, en el largo plazo puede ver comprometido su recurso humano y enfrentar posteriores costos de búsqueda de nuevos colaboradores.
- La evidencia señala que el teletrabajo impacta en el estrés de los encuestados. Esto debe de permitir que las empresas tengan claro que el teletrabajo ha sumado nuevos elementos de preocupación a los colaboradores que antes no tenían. Si bien no movilizarse al centro laboral significa una reducción de costos tanto para colaboradores como para la empresa, también es real que los colaboradores suman elementos cuando realizan trabajo remoto, Estos elementos son: las condiciones de trabajo, el acceso tecnología ágil, las comunicaciones entre compañeros y el trabajo coordinado con los supervisores. Finalmente, la medición de estas variables puede llevarse a cabo en otros sectores productivos, en futuras investigaciones.

## **REFERENCIAS**

- Anderson, A., Kaplan, S., & Vega, R. (2014). *The impact of telework on emotional experience: When, and for whom, does telework improve daily affective well-being?* European Journal of Work and Organizational Psychology.
- Apaza, P., Seminario, S., & Santa Cruz, A. (2020). *Factores psicosociales durante el confinamiento por el Covid-19 – Perú*. Obtenido de <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32385>
- Apiquian, A. (2021). *El Síndrome del Burnout en las Empresas*. Obtenido de <http://www.anahuac.mx/psicologia/>
- Azuara, O., & Hand, A. (2020). *El futuro del teletrabajo en América Latina y el Caribe ¿Cómo puede la tecnología facilitar la recuperación del empleo tras el COVID-19?* Banco Interamericano .
- Bailey, D., & Kurland, N. (2002). *A review of telework research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work*. Journal of Organizational Behavior.
- Bailey, D., & Kurland, N. (2002). *A review of telework research: Finding, new directions, and lessons for the study of modern work*. Journal of Organizational Behavior.
- Barreto, M., & Piamonte, J. (2020). *Estres laboral en comunidad docente*. Bucaramanga, Colombia.
- Barrera, H., & Vinet, E. (2019). *Adulthood Emergent and cultural characteristics of the stage in Chilean university students*. Terapias psicológicas.
- Baruch, Y. (2000). *Teleworking: Benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers*. New Technology, Work and Employment.
- Baruch, Y., & Nicholson, N. (1997). *Home, sweet work: requirements for effective home working*. Journal of General Management.
- Beham, B. (2015). *Managerial telework allowance decisions—A vignette study among German managers*. The International Journal of Human Resources Management.
- Bernal, L. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Juárez, México: Prentice Hall.

- Bertalanffy, L. (2020). *Teoría General de los Sistemas: Fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica
- Burbach, M., & Day, F. (2014). *Does organization sector matter in leading telework teams? A comparative case study*. *International Journal of Business Information and Technology*.
- Calvarese, M. (2015). *The effect of gender on stress factors: An exploratory study among University Students*. *Social Sciences*.
- Calvasina, G. (2012). *Policy, and Practice Issues*. *Business Studies Journal*.  
Obtenido de <https://www.abacademies.org/journals/month-december-year-2012-vol-4-issue-2-journal-bsj-past-issue.html>
- Carbajal, M. (2020). *Estrés laboral y su influencia en la productividad laboral en Magistrados de Piura, 2021*. Piura, Perú: Universidad Nacional de Piura.
- Castro, A. (2017). *Teletrabajo, dirección y organización*. Madrid, España: Rama.
- Cataño, S., & Gómez, N. (2014). *El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo*. Obtenido de [http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces\\_salud\\_publica/article/view/2772](http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/2772)
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional, (3ra. Ed.)*. México: Interamericana Editores.
- Coronado, P. (2021). *El covid en el ámbito laboral*. México DF, México: Compañía Editorial Continental SA
- Cuerdo, M. (2020). *Telecommuting in times of COVID-19. Are our homes prepared?*.
- De Soto, P. (2020). *Estrés laboral en personal de salud en modalidad teletrabajo a propósito del COVID-19: casos de estudios en Guayaquil y Salitre, durante el periodo 2020-2021*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Metropolitana.
- Del Rio, O. (2020). *El coronavirus y su impacto en la actividad laboral*. Editorial La Ley.
- Díaz, N. (2016). *Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial*. CES Salud Pública.
- Diener, E., & Larsen, R. (2015). *The experience of emotional well-being*. Guilford.
- Economía y Finanzas. (2020). *Manual del Régimen Laboral*. Editorial Economía y Finanzas.

- El Comercio. (2021). *Congreso aprobó nueva ley de teletrabajo: ¿cuáles son las principales novedades?* Redacción EL Comercio.
- El Seminario. (2017). *10 grandes beneficios de hacer Home Office*. EL Seminario.
- Eversole, B., Venneberg, D., & Crowder, C. (2012). *Creating a Flexible Organizational Culture to Attract and Retain Talented Workers Across Generations*. Advances in Developing Human Resources.
- Falla, R. (2020). *El teletrabajo en tiempos de pandemia*. Madrid, España: Pirámide ESIC.
- Flores, D. (2011). *Impacto positivo del teletrabajo para los empleadores*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Gálvez, C. (2020). *La evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Bilbao, España: Ideas propias Editorial.
- Harris, L. (2003). *Home-based teleworking and the employment relationship*. Personnel Review.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Compendio estadístico - Piura*. Sistema Estadístico Nacional.
- Jaramillo, L. (2020). *Etnicidad y victimización. Genealogías de la violencia y la indigeneidad en el norte de Colombia*. Bogotá, Colombia: Ediciones Uniandes.
- Jiménez, G. (2020). *Organizational identification and commitment: correlatos of sense of belonging and affective commitment*. The Spanish Journal of Psychology.
- Karasek, R. (2014). *Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign*. Administrative Science Quarterly.
- Lal Pandey, D. (2020). *Work Stress and employee performance: an assessment of impact of work stress*. International Research Journal of Human Resource and Social Sciences.
- Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw Hil.



- Lázaro, L. (2020). *El teletrabajo y el incremento del estrés laboral durante el confinamiento de los colaboradores en la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Pereira – 2020*. Pereira, Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- León, D. (2019). *El teletrabajo como herramienta de mejora en las organizaciones*. Sevilla, España: Gráficas Dehon.
- López, C. (2014). *Metodología universitaria*. Puebla, México: Litográfica Ingramex SA.
- López, E., & Neira, A. (2019). *El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Trujillo – Perú, 2019*. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Mellos, N. (2007). *Impacto negativo del teletrabajo para los empleadores*. Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Meregildo, D. (2018). *Teletrabajo*. Buenos Aires, Argentina: Kapeluz .
- Michie, S. (2008). *Causes and Management of Stress at Work*. Occupational and Environmental Medicine.
- Moreno, M. (2014). *El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas*. España: Cuadernos de Gestión de Información.
- Muñoz, D., Pabón, M., & Valencia, B. (2018). *Comunicación organizacional en torno al teletrabajo*. Revista luciernaga.
- Navarrete, J. (2014). *El Teletrabajo, ventajas e inconvenientes*. Revista Cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Políticas y Empresariales.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- OIT. (2020). *Foro mundial de empleo. Consejo de Administración, 279a reunión*. Ginebra.
- OIT. (2020). *Puesta en práctica del Programa Global de Empleo: estrategias de empleo en apoyo al trabajo decente documento de «vision» Documento de "visión"*. Ginebra.

- OIT. (2021). *Superar la pobreza mediante el trabajo. Informe del Director General, Conferencia Internacional del Trabajo, 91a reunión*. Ginebra.
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). *¿Cuáles son los beneficios y los riesgos del teletrabajo en las tecnologías de la comunicación y los servicios financieros?*
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Salud ocupacional*. Organización Mundial de la Salud.
- Osio, L. (2010). *El teletrabajo. Una opción en la era digital*. Venezuela: Observatorio Laboral.
- Palacio, M. (2019). *La importancia del teletrabajo en los KPIS*. Bilbao, España: Editorial Gestión 2000.
- Pérez, N. (2019). *Afrontamiento del estrés en las organizaciones: Un programa de manejo a nivel individual/grupal*. Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones.
- Peters, P., & Batenburg, R. (2015). *Telework adoption and formalisation in organisations from a knowledge transfer perspective*. International Journal of Work Innovation.
- Pinchak, C. (2020). *Pandemia por Coronavirus (COVID-19); sorpresa, miedo y el buen manejo de la incertidumbre en la familia*.
- Risco, M. (2020). *El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2020*. Cajamarca, Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Rodrigo, J. (2020). *Virtualidad en el trabajo*. Barcelona, España: Editorial Bruño.
- Rodríguez, B. (2018). *Estrés laboral: modelo demanda, control y apoyo social en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sachaca*.
- Rojas, E. (2017). *Investigación científica*. Cali, Colombia: McGraw-Hill.
- Rubbini, N. (2012). *Aproximación teórico empírica al concepto de teletrabajo*. ASET.
- Ruppel, C., & Howard, G. (1999). *Facilitating innovation adoption and diffusion: the case of telework*. Information Resources Management Journal.
- Sánchez, S. (2018). *El teletrabajo y la motivación laboral de los trabajadores piuranos: una revisión de la literatura científica*. Piura, Perú: Universidad de Piura.

- Shin, B., Higa, K., & Liu, S. (2012). *An adoption model of telework for organizations*. Proceedings of the Thirtieth Annual Hawaii International Conference of System Sciences.
- Valmohammadi, C. (2012). *Investigating innovation practices in Iranian organizations*. Innovation: Organization & Management.
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Vilhelmson, B., & Thulin, E. (2016). *Is Regular Work at Fixed Places Fading Away? The Development of ICT-Based and Travel-Based Modes of Work in Sweden*. Environment and Planning.
- Weller, J. (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*. Santiago, Chile: CEPAL.
- Yap, C., & Tang, H. (2012). *Factors associated with attitudes towards telecommuting*. Information and Management.

## **ANEXOS**

### **Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos**

#### **Instrumento para el levantamiento de información sobre el Teletrabajo**

**Instrucciones:** La presente encuesta está diseñada con el objetivo de recolectar datos para el posterior análisis de la variable Teletrabajo en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, por lo que solicito su colaboración contestando las siguientes interrogantes. Muchas gracias.

#### **1. Factores sociodemográficos**

**Género:** a) Femenino            b) Masculino

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Nivel de instrucción:** a) Estudiante

b) Superior técnico

c) Superior universitario

d) Post grado

**Sector en la labora:** \_\_\_\_\_

**2. A continuación, se presentan un conjunto de preguntas referidas al trabajo remoto y al estrés laboral, marque con una (X) sobre la alternativa que mejor se ajuste a su opinión.**

#### **Escala de medición:**

La escala tiene 5 criterios que se detallan a continuación:

<b>Puntaje</b>	<b>Criterios</b>
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Ocasionalmente
4	Casi siempre
5	Siempre

<b>Nº</b>	<b>Items</b>	<b>Respuesta</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
01	¿Es capaz de controlar, organizar y planificar el tiempo y dedicación a su trabajo?					
02	¿Se siente motivado a dar todo lo mejor de usted en las actividades de su trabajo?					

03	¿Considera que la comunicación que existe en su centro laboral es buena?					
04	¿Tiene dominio en el manejo y uso de las herramientas tecnológicas, como: correo electrónico, navegación Web, ¿entre otros?					
<b>Dimensión: Herramientas tecnológicas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
05	¿Cuenta con acceso a internet?					
06	¿Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como laptop, computadora, Tablet o impresora para el desarrollo de sus actividades de forma eficiente?					
07	¿Utiliza el WhatsApp y correo electrónico, para enviar y recibir información, de su trabajo?					
08	¿Utiliza aplicaciones como zoom, webex cisco, Skype, Google Meet, entre otros para video conferencias de reuniones y capacitaciones?					
<b>Dimensión: Optimización de procesos</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
09	¿Planifica sus actividades con la finalidad de poder desarrollarlas con esta nueva modalidad de trabajo?					
10	¿Se le brinda instrucciones para el cumplimiento de sus funciones?					
11	¿Coordina con los responsables del mejoramiento de los procesos que realizan en la institución?					
12	¿Los jefes de áreas supervisan el cumplimiento de sus actividades?					
13	¿Los jefes de áreas evalúan el cumplimiento de sus actividades?					
<b>Dimensión: Capacitación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	¿Las capacitaciones brindadas satisfacen sus expectativas?					
15	¿La institución se preocupa de que todos los colaboradores participen en las capacitaciones brindadas?					
16	¿Participa en las capacitaciones?					
17	¿Considera que el tiempo de las capacitaciones es suficiente?					



<b>Dimensión: Estrés agudo episódico</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
08	¿Me hago responsable de problemas que no tienen nada que ver con mi área?					
09	¿Soy puntual al llegar a mi centro de trabajo?					
10	¿Tengo problemas en los distintos ámbitos, ya sean de trabajo o familiares frecuentemente?					
11	¿Me es imposible conciliar el sueño frecuentemente?					
12	¿A menudo me siento triste en el trabajo?					
<b>Dimensión: Estrés crónico</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Tengo agotamiento o sensación de cansancio exagerado?					
14	¿Padezco de respiración entrecortada o sensación de ahogo en mi trabajo?					
15	¿He sufrido últimamente algún desvanecimiento?					
16	¿Tengo mal humor o sensación de tensión constantemente?					
17	¿Tengo tentaciones fuertes de no cumplir con mis labores?					

## Anexo 2. Validación de expertos

### Ficha de Validación de Expertos

**Título:** El teletrabajo y el estrés laboral de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre el teletrabajo y el estrés laboral de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.

**Hipótesis:** El teletrabajo se relaciona negativamente con el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.

**Juez metodólogo:** Vidalón Moreno, Rosa Beatriz

**Firma:** 

**Grado académico:** Magister

**Fecha de revisión:** 10 – 02 – 2022

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		OBSERVACIONES
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Teletrabajo	Cultura organizacional	¿Es capaz de controlar, organizar y planificar el tiempo y dedicación a su trabajo?	X		X		X		X		
		¿Se siente motivado a dar todo lo mejor de usted en las actividades de su trabajo?	X		X		X		X		
		¿Considera que la comunicación que existe en su centro laboral es buena?	X		X		X		X		
		¿Tiene dominio en el manejo y uso de las herramientas tecnológicas, como: correo electrónico, navegación Web, ¿entre otros?	X		X		X		X		
	Herramientas tecnológicas	¿Cuenta con acceso a internet?	X		X		X		X		
		¿Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como laptop, computadora, Tablet o impresora para el desarrollo de sus actividades de forma eficiente?	X		X		X		X		
		¿Utiliza el WhatsApp y correo electrónico, para enviar y recibir información, de su trabajo?	X		X		X		X		
		¿Utiliza aplicaciones como zoom, webex cisco, Skype, Google Meet, entre otros para video conferencias de reuniones y capacitaciones?	X		X		X		X		
	Optimización de procesos	¿Planifica sus actividades con la finalidad de poder desarrollarlas con esta nueva modalidad de trabajo?	X		X		X		X		
		¿Se le brinda instrucciones para el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		X		
		¿Coordina con los responsables del mejoramiento de los procesos que realizan en la institución?	X		X		X		X		
		¿Los jefes de áreas supervisan el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		X		
		¿Los jefes de áreas evalúan el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		X		
	Capacitación	¿Las capacitaciones brindadas satisfacen sus expectativas?	X		X		X		X		
		¿La institución se preocupa de que todos los colaboradores participen en las capacitaciones brindadas?	X		X		X		X		
¿Participa en las capacitaciones?		X		X		X		X			



		¿Considera que el tiempo de las capacitaciones es suficiente?	X		X		X		X		
<b>Estrés laboral</b>	<b>Estrés agudo</b>	¿Me sobrecarga de trabajo constantemente?	X		X		X		X		
		¿Me apresuro mucho para el cumplimiento de mi trabajo?	X		X		X		X		
		¿Suelo preocuparme innecesariamente por mi trabajo?	X		X		X		X		
		¿Tengo dolores de cabeza constantemente?	X		X		X		X		
		¿Adolezco de dolores musculares o tics nerviosos?	X		X		X		X		
		¿Se me quita el apetito cuando tengo una cantidad excesiva de trabajo?	X		X		X		X		
		¿Me resulta difícil distribuir mi tiempo?	X		X		X		X		
	<b>Estrés agudo episódico</b>	¿Me hago responsable de problemas que no tienen nada que ver con mi área?	X		X		X		X		
		¿Soy puntual al llegar a mi centro de trabajo?	X		X		X		X		
		¿Tengo problemas en los distintos ámbitos, ya sean de trabajo o familiares frecuentemente?	X		X		X		X		
		¿Me es imposible conciliar el sueño frecuentemente?	X		X		X		X		
	<b>Estrés crónico</b>	¿A menudo me siento triste en el trabajo?	X		X		X		X		
		¿Tengo agotamiento o sensación de cansancio exagerado?	X		X		X		X		
		¿Padezco de respiración entrecortada o sensación de ahogo en mi trabajo?	X		X		X		X		
		¿He sufrido últimamente algún desvanecimiento?	X		X		X		X		
¿Tengo mal humor o sensación de tensión constantemente?		X		X		X		X			
		¿Tengo tentaciones fuertes de no cumplir con mis labores?	X		X		X		X		

## Ficha de Validación de Expertos

**Título:** El teletrabajo y el estrés laboral de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre el teletrabajo y el estrés laboral de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.

**Hipótesis:** El teletrabajo se relaciona negativamente con el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.

**Juez metodólogo:** Flores Ramírez, Miguel Ángel

**Firma:**



**Grado académico:** Magister

**Fecha de revisión:** 10 – 02 – 2022

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		OBSERVACIONES
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Teletrabajo	Cultura organizacional	¿Es capaz de controlar, organizar y planificar el tiempo y dedicación a su trabajo?	X		X		X		X		
		¿Se siente motivado a dar todo lo mejor de usted en las actividades de su trabajo?	X		X		X		X		
		¿Considera que la comunicación que existe en su centro laboral es buena?	X		X		X		X		
		¿Tiene dominio en el manejo y uso de las herramientas tecnológicas, como: correo electrónico, navegación Web, ¿entre otros?	X		X		X		X		
	Herramientas tecnológicas	¿Cuenta con acceso a internet?	X		X		X		X		
		¿Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como laptop, computadora, Tablet o impresora para el desarrollo de sus actividades de forma eficiente?	X		X		X		X		
		¿Utiliza el WhatsApp y correo electrónico, para enviar y recibir información, de su trabajo?	X		X		X		X		
		¿Utiliza aplicaciones como zoom, webex cisco, Skype, Google Meet, entre otros para video conferencias de reuniones y capacitaciones?	X		X		X		X		
	Optimización de procesos	¿Planifica sus actividades con la finalidad de poder desarrollarlas con esta nueva modalidad de trabajo?	X		X		X		X		
		¿Se le brinda instrucciones para el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		X		
		¿Coordina con los responsables del mejoramiento de los procesos que realizan en la institución?	X		X		X		X		
		¿Los jefes de áreas supervisan el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		X		
		¿Los jefes de áreas evalúan el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		X		
	Capacitación	¿Las capacitaciones brindadas satisfacen sus expectativas?	X		X		X		X		
		¿La institución se preocupa de que todos los colaboradores participen en las capacitaciones brindadas?	X		X		X		X		
		¿Participa en las capacitaciones?	X		X		X		X		
¿Considera que el tiempo de las capacitaciones es suficiente?		X		X		X		X			
Estrés agudo	¿Me sobrecarga de trabajo constantemente?	X		X		X		X			

<b>Estrés laboral</b>		¿Me apresuro mucho para el cumplimiento de mi trabajo?	X		X		X		X	
		¿Suelo preocuparme innecesariamente por mi trabajo?	X		X		X		X	
		¿Tengo dolores de cabeza constantemente?	X		X		X		X	
		¿Adolezco de dolores musculares o tics nerviosos?	X		X		X		X	
		¿Se me quita el apetito cuando tengo una cantidad excesiva de trabajo?	X		X		X		X	
		¿Me resulta difícil distribuir mi tiempo?	X		X		X		X	
	Estrés agudo episódico	¿Me hago responsable de problemas que no tienen nada que ver con mi área?	X		X		X		X	
		¿Soy puntual al llegar a mi centro de trabajo?	X		X		X		X	
		¿Tengo problemas en los distintos ámbitos, ya sean de trabajo o familiares frecuentemente?	X		X		X		X	
		¿Me es imposible conciliar el sueño frecuentemente?	X		X		X		X	
		¿A menudo me siento triste en el trabajo?	X		X		X		X	
	Estrés crónico	¿Tengo agotamiento o sensación de cansancio exagerado?	X		X		X		X	
		¿Padezco de respiración entrecortada o sensación de ahogo en mi trabajo?	X		X		X		X	
		¿He sufrido últimamente algún desvanecimiento?	X		X		X		X	
		¿Tengo mal humor o sensación de tensión constantemente?	X		X		X		X	
¿Tengo tentaciones fuertes de no cumplir con mis labores?		X		X		X		X		

## Ficha de Validación de Expertos

**Título:** El teletrabajo y el estrés laboral de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre el teletrabajo y el estrés laboral de la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.

**Hipótesis:** El teletrabajo se relaciona negativamente con el estrés laboral en la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Piura, 2022.

**Juez metodólogo:** Chuecas Wong, Efrain Ricardo

**Firma:** 

**Grado académico:** Magister

**Fecha de revisión:** 10 – 02 – 2022

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		OBSERVACIONES
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Teletrabajo	Cultura organizacional	¿Es capaz de controlar, organizar y planificar el tiempo y dedicación a su trabajo?	X		X		X		X		
		¿Se siente motivado a dar todo lo mejor de usted en las actividades de su trabajo?	X		X		X		X		
		¿Considera que la comunicación que existe en su centro laboral es buena?	X		X		X		X		
		¿Tiene dominio en el manejo y uso de las herramientas tecnológicas, como: correo electrónico, navegación Web, ¿entre otros?	X		X		X		X		
	Herramientas tecnológicas	¿Cuenta con acceso a internet?	X		X		X		X		
		¿Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como laptop, computadora, Tablet o impresora para el desarrollo de sus actividades de forma eficiente?	X		X		X		X		
		¿Utiliza el WhatsApp y correo electrónico, para enviar y recibir información, de su trabajo?	X		X		X		X		
		¿Utiliza aplicaciones como zoom, webex cisco, Skype, Google Meet, entre otros para video conferencias de reuniones y capacitaciones?	X		X		X		X		
	Optimización de procesos	¿Planifica sus actividades con la finalidad de poder desarrollarlas con esta nueva modalidad de trabajo?	X		X		X		X		
		¿Se le brinda instrucciones para el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		X		
		¿Coordina con los responsables del mejoramiento de los procesos que realizan en la institución?	X		X		X		X		
		¿Los jefes de áreas supervisan el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		X		
		¿Los jefes de áreas evalúan el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		X		
	Capacitación	¿Las capacitaciones brindadas satisfacen sus expectativas?	X		X		X		X		
		¿La institución se preocupa de que todos los colaboradores participen en las capacitaciones brindadas?	X		X		X		X		
		¿Participa en las capacitaciones?	X		X		X		X		
¿Considera que el tiempo de las capacitaciones es suficiente?		X		X		X		X			
Estrés agudo	¿Me sobrecarga de trabajo constantemente?	X		X		X		X			

<b>Estrés laboral</b>		¿Me apresuro mucho para el cumplimiento de mi trabajo?	X		X		X		X	
		¿Suelo preocuparme innecesariamente por mi trabajo?	X		X		X		X	
		¿Tengo dolores de cabeza constantemente?	X		X		X		X	
		¿Adolezco de dolores musculares o tics nerviosos?	X		X		X		X	
		¿Se me quita el apetito cuando tengo una cantidad excesiva de trabajo?	X		X		X		X	
		¿Me resulta difícil distribuir mi tiempo?	X		X		X		X	
	Estrés agudo episódico	¿Me hago responsable de problemas que no tienen nada que ver con mi área?	X		X		X		X	
		¿Soy puntual al llegar a mi centro de trabajo?	X		X		X		X	
		¿Tengo problemas en los distintos ámbitos, ya sean de trabajo o familiares frecuentemente?	X		X		X		X	
		¿Me es imposible conciliar el sueño frecuentemente?	X		X		X		X	
		¿A menudo me siento triste en el trabajo?	X		X		X		X	
	Estrés crónico	¿Tengo agotamiento o sensación de cansancio exagerado?	X		X		X		X	
		¿Padezco de respiración entrecortada o sensación de ahogo en mi trabajo?	X		X		X		X	
		¿He sufrido últimamente algún desvanecimiento?	X		X		X		X	
		¿Tengo mal humor o sensación de tensión constantemente?	X		X		X		X	
¿Tengo tentaciones fuertes de no cumplir con mis labores?		X		X		X		X		