

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**EL TELETRABAJO Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ DE LA PROVINCIA DE TRUJILLO – PERÚ,
2019**

**Tesis para obtener el título de
Licenciado en Administración**

Autores:

Br. López Bacilio Edson Alberto
Br. Neira D'Angelo Luis Antonio

Asesor:

Dr. Reyes Contreras Damián

Trujillo

2019

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Manuel Eduardo Vilca Tantapoma

Presidente

Dr. José German Salinas Gamboa

Secretario

Dr. Heyner Marquez Yauri

Vocal

PRESENTACIÓN

Respetables miembros que conforman el Jurado:

Dando cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: “El teletrabajo y el Estrés Laboral en los colaboradores del Banco de Crédito de la ciudad de Trujillo – Perú, 2019”, luego de haber culminado nuestros estudios en esta superior casa donde me forme profesionalmente para estar al servicio de la sociedad. El documento consta de siete capítulos.

En el primer capítulo se desarrolla el problema de investigación, iniciando por la realidad problemática, seguido por la formulación del problema el mismo que se ha hecho en forma interrogativa y que contiene las variables estudiadas, la población en la que se realizó el estudio, así como el objetivo general. La justificación tiene en cuenta el aspecto teórico y metodológico. Además, consta de las limitaciones, los antecedentes y los objetivos.

El segundo capítulo, consiste en el marco de referencia. Las variables teletrabajo y estrés laboral que para el caso se ha seleccionado la bibliografía pertinente que contribuya a atender nuestro objetivo.

El tercer capítulo informa cómo se han recogido y procesado los datos para verificar la hipótesis, incluye también las variables, la metodología, la población y muestra, métodos de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos.

En el cuarto capítulo se registran los resultados a través de tablas y la discusión de resultados a través comparación de resultados, sistematización de información de marco teórico y antecedentes, así como el aporte de los investigadores.

El trabajo de investigación concluye con las conclusiones y recomendaciones.

DEDICATORIAS

Gracias a mis padres: Alberto y Armida; por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida y por nunca perder la confianza en mí.

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

Agradezco a una persona muy especial que me acompañó en esta etapa, aportando en mi formación profesional, como ser humano y porque forma una parte especial en mi vida.

Br. Edson Alberto López Bacilio

Quiero dedicar esta Tesis a mis padres Luis Alberto Neira Niño y Victoria Matilde D'Angelo Padilla quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanas Karla, Gianella y abuela Victoria por su cariño y apoyo incondicional durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Br. Luis Antonio Neira D'Angelo

AGRADECIMIENTOS

El amor recibido, la dedicación y la paciencia con la que cada día se preocupaban mis padres por mi avance y desarrollo de esta tesis, es simplemente único y se refleja en la vida de un hijo.

Gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas, gracias a mi madre y padre por siempre desear y anhelar siempre lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida.

Gracias a Dios por la vida de mis padres, también porque cada día bendice mi vida con la hermosa oportunidad de estar y disfrutar al lado de las personas que sé que más me aman, y a las que yo sé que más amo en mi vida, gracias a Dios por permitirme amar a mis padres, gracias a mis padres por permitirme conocer de Dios y de su infinito amor.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis.

Br. Edson Alberto López Bacilio

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Finalmente quiero agradecer a la Universidad Privada Antenor Orrego y a todos docentes que con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional.

Br. Luis Antonio Neira D'Angelo

ÍNDICE

MIEMBROS DEL JURADO.....	ii
PRESENTACIÓN.....	iii
DEDICATORIAS.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática.....	2
1.1.1. Formulación del problema.....	2
1.2. Enunciado del problema.....	5
1.2. Justificación.....	5
1.3. Objetivos.....	5
1.3.1. General.....	5
1.3.2. Específicos.....	5
II. MARCO DE REFERENCIA.....	6
2.1. Antecedentes del problema.....	7
2.1.1. Internacionales.....	7
1.3.2. Nacionales.....	8
1.3.3. Locales.....	10
2.2. Marco teórico.....	11
2.3. Marco conceptual.....	19

2.4. Hipótesis.....	20
2.5. Variables.....	20
III. MATERIAL Y METODOS.....	23
3.1. Material.....	24
3.1.1. Población.....	24
3.1.2. Marco muestral.....	24
3.1.3. Unidad de análisis.....	24
3.1.4. Muestra.....	24
3.2. Métodos.....	24
3.2.1. Diseño de estudio.....	24
3.2.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos.....	25
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	26
4.1. Presentación de resultados.....	27
4.2. Discusión de resultados.....	34
CONCLUSIONES	39
RECOMENDACIONES.....	40
Referencias.....	41
Anexos	
Anexo 1. Cuestionario.....	45
Anexo 2. Cuestionario de estrés laboral OIT OMS.....	47
LISTA DE FIGURAS	
Tabla 1. Estadísticas del teletrabajo en el mundo.....	2

Tabla 2. Fases del estrés.....	16
--------------------------------	----

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Conceptos de teletrabajo.....	11
Tabla 2. Factores psicosociales del teletrabajo.....	18
Tabla 3. Actividades Realizadas.....	27
Tabla 4. Información de modalidad de trabajo.....	27
Tabla 5. Acceso a esta modalidad de trabajo.....	27
Tabla 6. Capacitación para el teletrabajo.....	27
Tabla 7. Trabajo bajo esta modalidad.....	28
Tabla 8. Días a la semana trabajados.....	28
Tabla 9. Lugar de trabajo.....	28
Tabla 10. Tranquilidad en casa para teletrabajar.....	28
Tabla 11. Planificación de un día de trabajo.....	29
Tabla 12. Acceso a información confidencial.....	29
Tabla 13. Conocimientos de computación.....	29
Tabla 14. Recursos necesarios para el teletrabajo.....	29
Tabla 15. Cumplimiento de objetivos.....	29
Tabla 16. Sobretiempo con el trabajo.....	30
Tabla 17. Posibilidades de desarrollo con el teletrabajo.....	30
Tabla 18. Beneficios al teletrabajar.....	30
Tabla 19. Recomendaciones.....	30
Tabla 20. Clima Organizacional	31
Tabla 21. Estructura organizacional.....	31
Tabla 22. Territorio organizacional.....	31
Tabla 23. Tecnología.....	32
Tabla 24. Influencia del líder.....	32
Tabla 25. Falta de cohesión.....	32
Tabla 26. Respaldo del grupo.....	32
Tabla 27. Nivel de estrés.....	33
Tabla 28. Evaluación de la relación entre las variables.....	33

RESUMEN

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.

Palabras Clave: Teletrabajo, estrés laboral, Banco.

ABSTRACT

The purpose of this research was to describe how teleworking affects work stress in employees of the credit bank of the city of Trujillo in 2019. An explanatory - descriptive design was used and for this we worked with a sample of 42 employees from Trujillo city credit bank in 2019, a non-probabilistic sampling was applied and the instrument used is the questionnaire, which consisted of 17 items of open questions regarding teleworking and the second questionnaire with a scale of 1 to 7 points referred to work stress which consists of 25 items. The results indicate that the positive aspects of teleworking are: The positive aspects of teleworking in employees are: ease of access to work, innovative, computer skills are needed and work based on the fulfillment of objectives. The most stressful aspects of employees are: they do not have access to a private work space, social relationships are not shared and the team does not support the professional goals of other coworkers. It is concluded that teleworking does affect work stress in employees of the credit bank of Peru in the province of Trujillo 2019.

Keywords: Telecommuting, work stress, Bank.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del problema:

1.1.1. Realidad problemática:

Hoy en día muchas personas desean tener trabajo, pero no muchas trabajan en lo que les gusta, así como también otras trabajan pero no se sientan a gusto porque sencillamente no tienen un buen clima laboral, sienten que no son reconocidos por sus superiores o piensan que en otro lugar puedan ganar más o también porque son perciben que su trabajo no es bien remunerado, a nivel mundial el teletrabajo es una tendencia mundial, tal como se aprecia en la siguiente figura:



Figura 1. Estadísticas del teletrabajo en el mundo <http://www.howdoibecomea.net/telecommuting/>

Muchas personas inician su carrera laboral desde muy temprana edad, algunos desde los 18 años, esto se aprecia especialmente en los bancos o empresas de retail, que buscan jóvenes con deseos de superación, con ganas de tener una oportunidad sin muchas veces importarles el sueldo, porque saben que si no hay trabajo muchas veces para personas con experiencia que será para jóvenes.

Ante esto diversas instituciones como el Banco Mundial, la Organización internacional del trabajo, el ministerio de trabajo y diversos sindicatos están constantemente supervisando el trabajo tanto en instituciones públicas como privadas de nuestro país, con inspectores laborales contratados por el ministerio de trabajo que a decir verdad están cumpliendo una labor regular no solo por la falta de apoyo logístico sino también por el número de supervisores para cada ciudad o Región.

Cada vez se ve que muchas personas se enferman por diversas razones estrés, gripe (invierno), estomago, etc. algunas piden permiso por diversas razones viajes familiares, hijos enfermos, padres delicados de salud, problemas conyugales, etc. Esto es común no solo en nuestro país sino a nivel mundial, por ello surge el teletrabajo como opción a aquellas personas que no pueden venir al trabajo por diversas circunstancias ajenas a este.

Además, debemos recalcar que en muchas ciudades el constante trafico hace que las personas tengan que salir más temprano a trabajar y en ciudades grandes como la capital Lima y Trujillo, el tráfico se vuelve caótico en horas punta, por lo que muchos trabajadores prefieren tener o alquilar viviendas o departamentos cerca de sus lugares de trabajo para poder ahorrar tiempo y dinero en el transporte público.

Por otro lado, el estrés laboral se ha vuelto en una enfermedad de moda en estos últimos años no solo en empresas de producción sino también en la de servicios en donde cada vez la competencia

entre las empresas del mismo giro o rubro se pelean por los clientes que cada vez son más cambiantes a sus propios gustos y preferencias y mucho menos son demuestran fidelidad a las empresas.

Ante esta problemática mundial, regional y local nos proponemos estudiar el teletrabajo como factor a la solución planteada por los Gerentes y colaboradores que desean llegar a tener acuerdos y soluciones para no poder ausentarse del trabajo trabajar directamente desde la comodidad de sus hogar utilizando como herramienta principal la computadora conectada a internet para que pueda trabajar en línea con los programas y software de las empresa, esto beneficiaría mucho al colaborador más que al Gerente pero sabemos que coordinado el trabajo pueden llegar a ganar ambos (empresa – colaborador).

En el Banco de crédito del Perú, en su sede en la ciudad de Trujillo existen personas que se dedican al teletrabajo, estas oficinas están ubicadas en el distrito de la Esperanza y se puede observar que como características son jóvenes entre los 18 a 22 años de edad que están estudiando muchos de ellos y trabajan a medio tiempo. Muchos de ellos saben que es la oportunidad para entrar a trabajar en un Banco de prestigio y el de mayor imagen nacional, pero no siempre lo que brilla es oro y se puede comprobar que muchos no les gusta estar sentados, tienen problemas de salud por el oído de estar muchas veces en el teléfono, problemas de estrés, por las largas horas que están sentados, escuchar diferentes tonos de voz de clientes molestos, preocupación de no cumplir con los objetivos y metas, ansiedad por clientes que no contestan las llamadas o que no entienden el mensaje e incluso se observa sobrepeso en muchos teletrabajadores.

1.1.2. Enunciado del problema:

¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito de la provincia de Trujillo – Perú, 2019?

1.2. Justificación

Teórica: Este trabajo ayudo a describir como el teletrabajo puede provocar estrés laboral en los colaboradores en los Bancos privados de la provincia de Trujillo.

Practica: Esta investigación ayudo a determinar cuáles son los factores más importantes y menos importantes que influyen para el teletrabajo por parte de los Gerentes y colaboradores.

Social: Por ser un tema de importancia laboral poco estudiado en nuestro contexto, es de gran utilidad para la sociedad.

1.3. Objetivos:

1.3.1. Objetivo general:

Determinar la relación entre el teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito de la provincia de Trujillo – Perú, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos:

Identificar los factores positivos y negativos del teletrabajo en los colaboradores del Banco de Crédito de la provincia de Trujillo – Perú, 2019.

Identificar los factores más estresores en los colaboradores del Banco de Crédito de la provincia de Trujillo – Perú, 2019.

II.MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

Internacionales

Castro (2017) en su tesis, *El Teletrabajo: una estrategia de inclusión laboral y social para el distrito de Cartagena*, tesis para obtener el Título de Economista, Universidad de Cartagena; llegó a la siguiente conclusión, el Teletrabajo es una eficaz herramienta de inclusión socio-productiva con respecto a la población minoritarias, como las madres de Familia o discapacitados. El autor también concluyó que para que esto suceda se requiere un cambio de mentalidad en los empresarios, pues ellos creen que su personal será mucho más productivo trabajando de 8 a 9 horas diarias en una oficina. Además, se concluyó que para que exista el teletrabajo se debe dar una charla de socialización del tema.

Orlando (2015) en su tesis, *Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de Gestión de las Organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá*. Tesis para obtener Master en Gestión de organizaciones. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, llegó a la siguiente conclusión; el Teletrabajo tuvo un impacto positivo en la organización, ya que cumplió con todas las expectativas con respecto a la optimización de recursos, mejorar la eficiencia y la productividad del personal. También se llegó a la conclusión que los teletrabajadores mejorar su calidad de vida.

Álvarez (2015), para obtener su título de maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, en su tesis titulada *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público* de la Universidad de Carabobo, Venezuela, concluyó : El estrés es uno de los grandes problemas relacionados con la salud en el 14 siglo XXI, perjudica tanto a los trabajadores como a la economía de las organizaciones, así lo señala una encuesta realizada por la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y trabajo, afectando a más de 40 millones de personas en la Unión

Europea. Es por ello, la necesidad de determinar qué agentes estresores están presentes en el medio ambiente de trabajo que permitan detectarlos a tiempo para tomar medidas correctivas y así minimizar los efectos en la salud y en el desempeño laboral.

Triana (2014), para obtener su título en Ingeniería Industrial, en su tesis titulada *Diseño y aplicación de un modelo de medición del estrés laboral para la formulación de una propuesta de intervención en el centro de distribución (Cedi Pereira)- unidad ambulatoria de Audifarma S.A* de la Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia, concluyó: Entre los métodos organizacionales para darle un manejo al estrés están el análisis y la clasificación del rol, la alteración de clima organizacional, la filosofía de la administración por objetivos, la modificación del ambiente físico de trabajo, cambios en las políticas de operación, brindar instalaciones para que los colaboradores escapen de los estresores con estrategias individuales como el ejercicio y la meditación, conferencias sobre la orientación a la carrera, mejorar los procesos de selección y las capacitaciones que ayude a las personas a desempeñar su trabajo con mayor eficiencia.

Lovato y Simbaña (2013) en su tesis, *El teletrabajo como generación de plazas de empleo y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población en el Ecuador*. Tesis para obtener el título de Magister en Administración de Empresas. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Llegaron a la siguiente conclusión; el teletrabajo es la otra perspectiva de lo que actualmente están haciendo en el ámbito laboral empleando personas con y sin capacidades especiales. Este a la vez es visto como una herramienta que podrá ayudar a reducir el desempleo y colaborar con el desarrollo de las empresas

Nacionales

Chirinos Aita y Panta Escurra (2014) en su tesis, *Potencial del Teletrabajo en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*. Tesis

para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Llegaron a la siguiente conclusión; solo un 40% de los maestros conocen sobre el teletrabajo y un 25% desconocen del tema, por lo que se le recomendó a la universidad realizar capacitaciones sobre ello. La implementación del teletrabajo en la USAT forjará distintos beneficios en la vida familiar del docente y lograra que los docentes logren un armonía en lo personal y laboral, un 67% de los docentes certifican que realizarían más actividades con sus hijos y un 65% de los docentes tendrían un mejor manejo de las actividades.

Cano Sawada, Castro Ato y Peñafiel Manchego (2017) en su tesis, *Ventajas y Desventajas del Teletrabajo aplicados en la Ciudad de Lima-Perú, 2016*. Tesis para obtener el título de Administración y Gestión de Empresas. Universidad Peruana de las Américas. Llegaron a la siguiente conclusión; el teletrabajo es excelente oportunidad de trabajo, ayuda a reducir los costos y mejora la productividad de los trabajadores. Pero no se puede aplicar muchas veces debido a que existe una resistencia y recelo en cuanto al mundo empresarial. El costo se puede reducir hasta en un 50% con el teletrabajo. El teletrabajo también puede desencadenar un aislamiento en las personas, pues propicia un trabajo en soledad.

Gonzales Deza, López Zumaeta, Márquez Lo Pe Man, y Núñez Garay (2017) en su tesis, *Oportunidades en la implementación del teletrabajo en áreas organizacionales de empresas de Lima – Perú: Un estudio basado en los casos: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), En el Distribución Perú y Banco de Crédito del Perú (BCP)*. Para obtener la licenciatura en administración. Llegaron a las siguientes conclusiones; el teletrabajo puede generar incremento de productividad en los trabajadores, el teletrabajo permite que los trabajadores puedan tener un balance entre su vida laboral y familiar. En

los tres casos se pudo observar que los teletrabajadores cuentan con el ambiente propicio para trabajar desde casa.

Ticona (2017), para obtener su título en Licenciado en Administración, en su tesis titulada *El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de taraco, periodo 2015* de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú, concluyó: El nivel de estrés laboral de los trabajadores de la Municipalidad en su mayoría presentan un nivel de estrés marcado con un 33 % según los resultados que se muestra en las dimensiones: relacionados con la apatía y desmotivación hacia sus trabajos, el tiempo para realizar las actividades y cansancio al concluir sus trabajos. Mientras que el desempeño individual es bajo según: las dimensiones de motivación, capacitación que brinda la institución y habilidades y destrezas.

Quispe (2016), para obtener su título de Licenciada en Psicología, en su tesis titulada *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*, en la Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú, concluyó: Se desprende que no existen diferencias significativas a nivel de estrés laboral entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, según género, debido a que los resultados indican que el género femenino obtuvo una media de 59.73 y el género masculino una media de 56,84.

Locales

Salirrosas y Rodríguez (2015), para obtener su título en Licenciado en Administración, en su tesis titulada *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de La Esperanza - año 2015* de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú, concluyó: Entre la estrategias para disminuir el nivel de estrés se considera la asertividad, comunicación horizontal, tratar los problemas laborales de manera directa buscando la mejor solución tanto para los trabajadores como para la empresa;

tomando como referencia la consecución de metas comerciales realistas.

Pinillos y Velásquez (2017), para obtener su título en Licenciada en Administración, en su tesis titulada *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la clínica San Luis Trujillo 2017* de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú, concluyó: que el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la clínica San Luis es por los estresores psicológicos, físicos y sociales, lo cual predomina un alto porcentaje los estresores psicológicos y sociales en un 54.3% debido a la sobrecarga de trabajo y la falta de apoyo en equipo.

2.2. Marco teórico

El teletrabajo

El teletrabajo, o trabajo a distancia, permite trabajar en un lugar diferente a la oficina, este trabajo se realiza en un lugar alejado muchas veces de las oficinas principales, mediante la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs), podemos comparar varios conceptos a continuación:

Tabla 1

Conceptos de teletrabajo

<i>Conceptos del teletrabajo</i>	Teletrabajo
Pozo (2006)	Actividad realizada generalmente desde el hogar, lo que significa una concepción diferente de horarios y relaciones laborales.
Salazar (2007)	Es una forma flexible de organización del trabajo, consiste en el desempeño de

	la actividad profesional, sin la presencia del trabajador durante una parte importante de su horario laboral, puede ser a tiempo parcial o completo.
Garmendia Cedillo (2008)	Trabajo efectuado en un lugar distante de la oficina que implique el uso de nuevas tecnologías facilitando la comunicación.
Patrone (2009)	Desarrolla el trabajo fuera de su centro habitual utilizando herramientas informáticas y telemáticas.

Fuente: Garmendia Cedillo (2008), Patrone; (2009), Pozo; (2006), Salazar; (2007)

La historia nos señala que en el año 1973 se hace referencia al teletrabajo en Estados Unidos con Jack Nilles, quien en el apogeo del petróleo tuvo que llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo, pero no tuvo mucho éxito porque la tecnología recién se estaba desarrollando a nivel mundial. En los años 80's surge en Europa a través de la Comunidad Económica Europea, quien propone esta forma de trabajo para el desarrollo rural, la protección de los trabajadores y el desarrollo tecnológico de los países conformantes.

En los años 90, surge el teletrabajo como forma de reducir costos en las empresas y se puede decir que toma mucha fuerza este concepto, especialmente en Europa como una forma de trabajo desde casa y en oficinas satélite, para evitar que muchas personas trabajadoras puedan desplazarse a grandes distancia.

En América Latina tenemos el caso de Argentina que el desempleo se incrementó en el año 2000, siendo una forma de mitigar este aspecto que perjudicaba a la economía argentina. Luego Chile al siguiente año legisló esta forma de trabajo siendo la pionera en su reglamentación; luego siguieron los pasos Venezuela, Brasil, Bolivia, Colombia, etc; este último país crea la Ley 1221: "Promoción del teletrabajo en Colombia.

En nuestro país, surge la Ley 30036, Ley que regula el teletrabajo, norma que recoge lo propuesto en los proyectos de Ley del Congreso 184-2011-CR y 1052-2011-CR, el cual tiene como finalidad la prestación de servicios subordinados utilizando las tecnologías de información y telecomunicaciones (TICs) en los ambientes público y privado.

El concepto de teletrabajo como aquel realizado a distancia utilizando las TICs para vender productos y servicios al mundo puede significar que se puede trabajar desde su hogar, pariente, un hotel, un restaurante, un bus, un automóvil o cualquier otro lugar. Las TICs necesarias para estas tareas son básicamente computadora, Internet, celular, teléfono móvil y cámara digital, entre otras. Dentro de Internet se engloba principalmente la navegación web y el correo electrónico.

La OIT define el teletrabajo como una forma de trabajo que se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y como la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación.

Muchas de las tareas que se ejecutan hoy en día en las oficinas no necesitan de la presencia del trabajador en su puesto y pueden ser realizadas a distancia utilizando las TICs. De esta manera se logra disminuir los tiempos de desplazamiento y se reducen los tiempos muertos sin tareas que realizar. También plantea una replanificación del trabajo; de horas en la oficina a horas dedicadas al trabajo.

Estrés laboral

Definición

Landy y Conte (2005), señalan a Selye, quien se le conoce como el “padre del estrés”, personaje fundamental que durante la época de los cincuenta introdujo al mundo científico el concepto de estrés mismo que definió como el estado que se puede evidenciar por un síndrome

específico. Estableció lo que hoy se conoce como las bases para el reconocimiento de los efectos orgánicos sobre los nervios y los causados por factores no materiales.

Importancia

Landy y Conte (2005), el estrés es como la respuesta instintiva del cuerpo a protegerse a sí mismo. Menciona la importancia de contar con este instinto pero si no se manejan adecuadamente puede causar síntomas físicos que al ser continuos, el cuerpo puede comenzar a demandar mayor esfuerzo, sin poder encontrar como utilizar toda esa energía extra que se genera y puede llevarlo a sentirse ansioso, temeroso, preocupado y tenso.

Características del estrés laboral

Landy y Conte (2005), señalan que es claro que la causa no es algo específico puede variar, por eso decía que el estrés es un estado que caracteriza por ser un síndrome general de adaptación siendo esta una manifestación somática (cuya naturaleza es eminentemente corpórea o material, para diferenciarlo del síntoma psíquico), ante una tarea de adaptación general.

Tipos de estrés laboral

Miller y Dell Smith (2004), el estrés se puede evidenciar en tres tipos, esto va a depender del manejo que la persona tenga sobre el estrés, mismo que puede ser complicado y un tanto confuso.

a) Estrés agudo: Se le conoce como lo más común en cuanto al estrés en la persona y se ve afectado por situaciones del pasado y las situaciones de gran exigencia anticipadas del futuro próximo, se puede decir que es un tipo de estrés a corto plazo que puede dar espacio a presentar agonía psicológica, grandes dolores de cabeza de tipo tensional, malestar en el estómago y otros síntomas. b) Estrés agudo episódico: se presenta en aquellas personas que tienen constantemente factores que les ocasionan estrés. Esto se puede ver reflejado en personas que presentan desorden,

caos y la crisis en distintos aspectos de su vida diaria. Esto causa que las personas con este tipo de estrés estén demasiado agitadas, presenten mal carácter, se encuentren irritables, con ansiedad y tensión. Dando como consecuencia que sus relaciones interpersonales se vayan deteriorando con gran rapidez, el lugar de trabajo se torna estresante.

c) Estrés crónico: Surge cuando una persona no encuentra la salida a la situación o momento de estrés que está viviendo. A este tipo de estrés también se le denomina el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones. El estrés crónico proviene de situaciones de estrés traumáticas de la niñez que se profundizan y se mantienen presentes durante la vida.

Según Martínez (2004), hay tipos especiales de estrés laboral, entre ellos:

a) Desgaste Profesional o Burn - out: Es una variante grave del estrés laboral, le sucede a muchas personas para las que el trabajo se ha convertido en una fuente continua de angustia e insatisfacción.

b) Estrés Tecnológico: Deriva de la implantación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el trabajo. En algunos profesionales, el equivalente de esta variante es la obligación de estar al día en los últimos avances si se quiere mantener el empleo o dar una mínima calidad de servicio. También se ve el estrés derivado del trabajo repetitivo o monótono con el ordenador que sería una forma más de estrés por aburrimiento.

Fases de estrés laboral

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

a) Alarma: se presenta cuando la persona identifica y percibe la amenaza, sea física (daño corporal) o psicológica (la posibilidad de perder algo, como

un empleo). Los cambios psicológicos antes descritos comienzan en esta fase.

- b) Resistencia: la persona se hace resistente a las presiones creadas por la amenaza inicial. Los síntomas psicológicos que se derivan de la fase de alarma desaparecen, a pesar de que la causa del estrés persiste. Al parecer, la resistencia se logra debido al aumento de los niveles de hormonas que secreta la glándula pituitaria o las suprarrenales.
- c) Agotamiento: cuando la exposición a la causa del estrés dura mucho tiempo, la persona entra en la fase de agotamiento. La actividad de la glándula pituitaria y de las suprarrenales disminuye y la persona no logra adaptarse al estrés continuo. Reaparecen muchos de los síntomas psicológicos de la fase de alarma. Si el estrés persiste, la persona empieza a sufrir fatiga, un estado de agotamiento que puede conducir a un daño físico grave, e incluso provocar la muerte por infarto u otro padecimiento cardiaco.

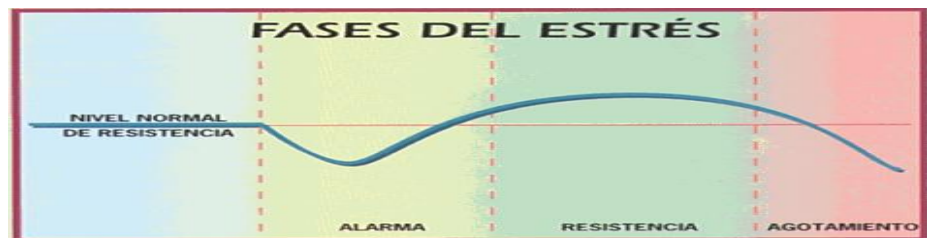


Figura 2. Fases del Estrés (Chiavenato, 2009, p. 59)

Síntomas de estrés laboral

Según Martínez (2004), surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración. Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos.

Los síntomas más comunes en su primera fase son: que la persona presenta preocupación emocional, puede presentar la combinación entre

enojo o irritabilidad y llevar a la persona a desarrollar ansiedad y depresión, a lo que se refiere a síntomas físicos se puede mencionar: problemas musculares, dolor de cabeza, dolor de espalda, dolor en la mandíbula o en ocasiones más fuertes problemas estomacales e intestinales. Puede padecerlo cualquier persona a lo largo de su vida, es tratable y con un buen control emocional se puede manejar.

Por otra parte lo sufren las personas constantemente de preocupación, sus síntomas más comunes son: agitación prolongada, grandes dolores de cabeza que se presentan de forma constante y provocan migrañas. Hipertensión, Dolor en el pecho, enfermedad cardíaca. Para poder tratar este tipo de estrés es necesario contar con la intervención en varios niveles, que por lo general requiere ayuda profesional, la cual puede tomar varios meses.

Según Feldman (2002), con frecuencia, la reacción inmediata al estrés es biológica. Además algunos eventos como cuadro alto de estrés pueden empujarlos a llegar a una crisis nerviosa debido a que los síntomas de un cuadro de estrés alto son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico de conducta y manejo del estrés como mencionan a lo largo de su estudio (Miller y Dell Smith, 2004).

Martínez (2004) señala que la evaluación de la presencia de los factores de estrés, el grado de participación de estos y sus efectos sobre la población trabajadora, dependerán de la capacidad del médico de Salud en el Trabajo, de sus habilidades y de los recursos con que cuente para el monitoreo de las situaciones de estrés laboral en determinado centro de trabajo.

Tabla 2

Factores Psicosociales del Estrés Laboral

Condiciones Generales de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Alto grado de dificultad de las tareas. • Gran demanda de atención en el trabajo. • Responsabilidad de las decisiones. • Tareas contradictorias entre sí o con los principios personales. • Monotonía. • Exigencia de decisiones complejas. • Cambios tecnológicos constantes. • Carencia de plan de vida laboral.
Condiciones de la Administración de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo inadecuado. • Utilización de las habilidades del trabajador. • Inadecuada delegación de responsabilidades. • Relaciones laborales basadas en la desconfianza. • Ausencia de capacitación y plan de desarrollo. • Reconocimiento inexistente o inadecuado. • Ausencia de incentivos. • Remuneración no equitativa. • Promociones laborales aleatorias.
Organización y función	<ul style="list-style-type: none"> • Conflictos de autoridad. • Excesos de procedimientos y controles administrativos. • Atribuciones ambiguas. • Planificación deficiente. • Supervisión castigadora o sancionadora. • Desinformación permanente. • Cambios permanentes y poco informados.
Tareas y actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias excesivas de desempeño. • Competencia excesiva o desleal. • Trabajo monótono o rutinario. • Poca satisfacción laboral. • Actividades laborales múltiples. • Cargas de trabajo excesivas. • Autonomía laboral deficiente. • Ritmo de trabajo apresurado.
Ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Poco reconocimiento a la persona del trabajador. • Condiciones de trabajo inadecuadas. • Espacio restringido o construcción. • Exposición a riesgo constante. • Ambiente laboral conflictivo.
Jornada laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Rotación de turnos. • Jornadas de trabajo excesivas. • Duración indefinida de la jornada. • Actividad física corporal excesiva.
Empresas y entorno social	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas inestables de la empresa. • Falta de soporte jurídico por la empresa. • Intervención y acción sindical. • Salario insuficiente. • Carece de seguridad en el empleo. • Subempleo o desempleo en la comunidad. • Opciones de empleo y mercado laboral.

Fuente: Martínez (2004).

2.3. Marco conceptual

Teletrabajo

Niles (1973), es cualquier forma de trabajo desarrollada por cuenta de un empresario o un cliente, por un trabajador dependiente, un trabajador autónomo 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.

Teletrabajador

Los teletrabajadores son aquellos que trabajan alejados del negocio de su empleador o de la persona que los contrata y que transmiten los resultados de su actividad vía un vínculo de telecomunicación en base a las TICs (Osio; 2010)

Trabajo

Lima (2008), consiste en un esfuerzo. Trabajar es el empeño que ponemos en hacer alguna cosa. Trabajar es esforzarse, tomar la iniciativa de algo y aplicarse a su realización. El esfuerzo es una fuerza que emana del hombre como la primera consecuencia de su vitalidad. La primera consecuencia de la vida es el trabajo.

Redes

Pérez Porto (2008) señala que la red informática nombra al conjunto de computadoras y otros equipos interconectados, que comparten información, recursos y servicios. Puede a su vez dividirse en diversas categorías, según su alcance (red de área local o LAN, red de área metropolitana o MAN, red de área amplia o WAN, etc.), su método de conexión (por cable coaxial, fibra óptica, radio, microondas, infrarrojos) o su relación funcional (cliente-servidor, persona a persona), entre otras.

Estrés laboral

Rivera (2002), define al estrés laboral como el vinculado a reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de la conducta que se presentan ante situaciones nocivas por razones propias del entorno o entorno, caracterizándose por los niveles altos de angustia ante no poder enfrentar la situación.

2.4. Hipótesis

Si existe relación entre teletrabajo si conduce al estrés laboral en los colaboradores del Banco de crédito del Perú de la provincia de Trujillo 2019.

2.5. Variable

Definición operacional de la variable

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Teletrabajo	Niles (1973), es cualquier forma de trabajo desarrollada por cuenta de un empresario o un cliente, por un trabajador dependiente, un trabajador autónomo 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.	Se considera aquel trabajo que consiste en utilizar las TICs para interactuar con los clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades - Modalidad de trabajo - Acceso - Capacitación - Elección - Días trabajados - Lugar de trabajo - Tranquilidad - Planificación - Confidencialidad - Conocimientos - Recursos necesarios - Objetivos - Horario - Desarrollo - Beneficios - Recomendaciones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué actividades realizas en tu puesto de trabajo? 2. ¿Cómo te enteraste de esta nueva modalidad de trabajo? 3. ¿Te fue sencillo acceder a esta modalidad de trabajo? 4. ¿Recibiste capacitación para el teletrabajo? 5. ¿Por qué elegiste trabajar bajo esta modalidad? 6. ¿Cuántos días a la semana teletrabajas? 7. ¿Desde qué lugar o lugares teletrabajas? 8. ¿Dispones de tranquilidad en casa para teletrabajar? 9. ¿Cómo planificas tu día de trabajo? 10. Cuando teletrabajas, ¿cuentas con acceso a información confidencial? 11. ¿Sientes que tus conocimientos de computación son una barrera o una ventaja para teletrabajar? 12. ¿Sientes que cuentas con los recursos necesarios para cumplir con tus objetivos al teletrabajar? 13. ¿Cumples con los objetivos trazados cuando teletrabajas? 14. Cuando teletrabajas, ¿cumples con tu horario o te quedas laborando por más tiempo? 15. ¿Sientes que tienes las mismas posibilidades de desarrollo en la empresa que otros colaboradores que no teletrabajan? 16. ¿Qué beneficios encuentras al teletrabajar? 17. Con esta pregunta, llegamos al final de la entrevista: ¿Qué recomendaciones puedes dar a las personas que teletrabajan o que desean teletrabajar? 	Nominal
Estrés laboral	Rivera (2002), define al estrés laboral como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y	Considera aspectos tales como: clima organizacional, estructura organizacional, tecnología, influencia	<ul style="list-style-type: none"> -Misión -Informes -Condiciones -Tiempo -Cara -Respeto -Colaboración estrecha -Metas profesionales 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La gente no comprende la misión y metas de la organización. 2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado. 3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo. 4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado. 5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes. 6. Mi supervisor no me respeta. 7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha. 8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales. 	

	<p>del comportamiento que se presentan ante situaciones nocivas a causa del contenido, entorno u organización, caracterizándose por los niveles altos de angustia ante no poder enfrentar la situación.</p>	<p>del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Prestigio -Estrategia -Desempeño -Control -Bienestar personal -Conocimiento técnico -Espacio -Estructura formal -Confianza -Desorganizado -Protección -Dirección -Presión -Unidades de trabajo -Ayuda técnica -Cadena de mando -Tecnología 	<p>9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.</p> <p>10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.</p> <p>11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.</p> <p>12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.</p> <p>13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.</p> <p>14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.</p> <p>15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.</p> <p>16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.</p> <p>17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.</p> <p>18. Mi equipo se encuentra desorganizado.</p> <p>19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.</p> <p>20. La organización carece de dirección y objetivo.</p> <p>21. Mi equipo me presiona demasiado.</p> <p>22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.</p> <p>23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.</p> <p>24. La cadena de mando no se respeta.</p> <p>25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.</p>	<p>Ordinal</p>
--	---	---	---	--	----------------

III. MATERIAL Y METODOS

3.1. Material

3.1.1. Población: La población estuvo conformada por los 42 *colaboradores* del Banco de Crédito de la provincia de Trujillo – Perú, 2019.

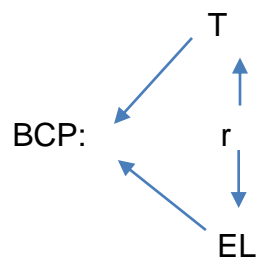
3.1.2. Marco Muestral: Colaboradores del Contac Center - Urb. Parque industrial de la provincia de Trujillo – Perú, 2019.

3.1.3 Unidad de análisis: Teletrabajadores

3.1.3. Muestra: Fueron los 42 colaboradores del Banco de Crédito de la provincia de Trujillo – Perú, 2019.

3.2. Métodos:

3.2.1. Diseño de estudio:



Dónde: BCP : Banco de Crédito de la provincia de Trujillo

T : Teletrabajo

R : Relación

EL : Estrés laboral

3.2.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó es la encuesta y los instrumentos son: cuestionario para la variable teletrabajo, dicho instrumento fue elaborado por Gonzales Deza, López Zumaeta, Márquez Lo Pe Man, y Núñez Garay (2017), dicho instrumento fue validado por tres expertos en el tema, relacionado a los Recursos Humanos y

psicología organizacional y el otro test (instrumento) que se utilizó es el de la Organización Internacional de Trabajo y la Organización mundial de la Salud.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Se procesó la información utilizando el programa informático Ms. Excel y SPSS v.24, asimismo se analizó la información a través de tablas estadísticas de los resultados obtenidos.

IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados:

Tabla 3

Actividades realizadas

Alternativas	Total	%
Realización de llamadas telefónicas	42	100
Otros	0	0
Total	42	100

Fuente: cuestionario

Tabla 4

Información de modalidad de trabajo

Alternativas	Total	%
Tv	7	16.67
Internet	29	69.05
Radio	2	4.762
Amistades	3	7.143
Otros	1	2.381
Total	42	100

Fuente: cuestionario

Tabla 5

Acceso a esta modalidad de trabajo

Alternativas	Total	%
Fácil	39	92.86
Difícil	2	4.762
Indiferente	1	2.381
Total	42	100

Fuente: cuestionario

Tabla 6

Capacitación para teletrabajo

Alternativas	Total	%
Si	38	90.48
No	4	9.524
Total	42	100

Fuente: cuestionario

Tabla 7

Trabajo bajo esta modalidad

Alternativas	Total	%
Probar	5	11.9
Innovador	28	66.67
No tengo otra opción	6	14.29
Otras	3	7.143
Total	42	100

Fuente: cuestionario

Tabla 8

Días a la semana trabajados

Alternativas	Total	%
6	42	100
3	0	0
Menos de 5 días	0	0
Total	42	100

Fuente: cuestionario

Tabla 9

Lugar del teletrabajo

Alternativas	Total	%
Empresa	42	100
Casa	0	0
Otro	0	0
Total	42	100

Fuente: cuestionario

Tabla 10

Tranquilidad en casa para teletrabajar

Alternativas	Total	%
Si	2	4.76
No	2	4.76
En algunas ocasiones	38	90.4
Total	42	100

Fuente: cuestionario

Tabla 11
Planificación de un día del teletrabajo

Alternativas	Total	%
Como siempre	10	23.81
De acuerdo a lo programado por la empresa	31	73.81
Otros	1	2.381
Total	42	100

Fuente: cuestionario

Tabla 12
Acceso a información confidencial

Alternativas	Total	%
Si	10	23.81
No	28	66.67
Tal vez	4	9.524
Total	42	100

Fuente: cuestionario

Tabla 13
Conocimientos de computación

Alternativas	Total	%
Ventaja	42	100
Desventaja	0	0
Indiferente	0	0
Total	42	100

Fuente: cuestionario

Tabla 14
Recursos necesarios para teletrabajo

Alternativas	Total	%
Si	29	29
No	13	13
Total	42	42

Fuente: cuestionario

Tabla 15
Cumplimiento de objetivos

Alternativas	Total	%
Si	42	100
No	0	0
Tal vez	0	0
Total	42	100

Fuente: cuestionario

Tabla 16
Sobretiempo con el teletrabajo

Alternativas	Total	%
Nunca	4	9.524
A veces	20	47.62
Siempre	18	42.86
Total	42	100

Fuente: cuestionario

Tabla 17
Posibilidades de desarrollo con teletrabajo

Alternativas	Total	%
Si	5	11.9
No	32	76.19
Tal Vez	5	11.9
Total	42	100

Fuente: cuestionario

Tabla 18
Beneficios al teletrabajar

Alternativas	Total	%
Experiencia	30	71.43
Ascenso	11	26.19
Otros	1	2.381
Total	42	100

Fuente: cuestionario

Tabla 19
Recomendaciones

Alternativas	Total	%
Aprender computación	10	23.81
Aprender Idiomas	11	26.19
Comunicarse correctamente	11	26.19
Ninguna	10	23.81
Total	42	100

Fuente: cuestionario

Tabla 20
Clima Organizacional

Ítem	Indicadores	N	%	RV	%	O	%	AV	%	F	%	G	%	S	%	total
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización	16	31	8	19	5	19	5	12	3	7.1	3	7.1	2	4.8	42
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida	11	26	9	21	7	17	5	12	5	12	3	7.1	2	4.8	42
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño	5	12	6	14	4	9.5	6	14	5	12	7	17	9	21	42
20	La organización carece de dirección y objetivo	13	38	10	24	6	14	4	9.5	6	7.1	2	4.8	1	2.4	42
	Total	45	107	33	79	25	60	20	48	16	38	15	36	14	33	168

Fuente: cuestionario

Tabla 21
Estructura organizacional

Ítem	Indicadores	N	%	RV	%	O	%	AV	%	F	%	G	%	S	%	total
2	La forma de rendir informes entre supervisor y subordinado me hace sentir presionado	1	2.4	3	7.1	5	12	8	19	7	17	8	19	10	24	42
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo	2	4.8	5	12	8	19	14	33	7	17	5	12	1	2.4	42
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo	0	0	3	7.1	7	17	11	26	12	29	7	17	2	4.8	42
24	La cadena de mando no se respuesta	1	2.4	2	4.8	2	4.8	5	12	9	21	10	24	13	31	42
	Total	4	9.5	13	31	22	52	38	90	35	83	30	71	26	62	168

Fuente: cuestionario

Tabla 22
Territorio Organizacional

Ítem	Indicadores	N	%	RV	%	O	%	AV	%	F	%	G	%	S	%	total
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	5	12	5	12	4	9.5	7	17	8	19	5	12	8	19	42
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo	1	2.4	2	4.8	8	19	7	17	7	17	6	14	11	26	42
22	Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	17	40	15	36	3	7.1	3	7.1	2	4.8	2	4.8	0	0	42
	Total	23	55	22	52	15	36	17	40	17	40	13	31	19	45	126

Fuente: cuestionario

Tabla 23

Tecnología

Ítem	Indicadores	N	%	RV	%	O	%	AV	%	F	%	G	%	S	%	total
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado	2	4.8	3	7.1	3	7.1	5	12	8	19	10	24	11	26	42
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir competitivo.	5	12	4	9.5	5	12	6	14	5	12	7	17	10	24	42
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia	19	45	10	24	5	12	4	9.5	2	4.8	2	4.8	0	0	42
	Total	26	62	17	40	13	31	15	36	15	36	19	45	21	50	126

Fuente: cuestionario

Tabla 24

Influencia del Líder

Ítem	Indicadores	N	%	RV	%	O	%	AV	%	F	%	G	%	S	%	total
5	Mi supervisor no da la cara por mi ante los jefes	1	2.4	2	4.8	8	19	8	19	3	7.1	9	21	11	26	42
6	Mi supervisor no me respeta	2	4.8	3	7.1	5	12	7	17	6	14	8	19	11	26	42
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal	3	7.1	3	7.1	2	4.8	5	12	6	14	7	17	16	38	42
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	4	9.5	5	12	5	12	6	14	4	9.5	8	19	10	24	42
	Total	10	24	13	31	20	48	26	62	19	45	32	76	48	114	168

Fuente: cuestionario

Tabla 25

Falta de cohesión

Ítem	Indicadores	N	%	RV	%	O	%	AV	%	F	%	G	%	S	%	total
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha	1	2.4	6	14	7	17	8	19	7	17	8	19	5	12	42
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización	3	7.1	4	9.5	8	19	5	12	8	19	6	14	8	19	42
18	Mi equipo se encuentra desorganizado	3	7.1	2	4.8	2	4.8	7	17	7	17	8	19	13	31	42
21	Mi equipo me presiona demasiado	4	9.5	6	14	7	17	6	14	7	17	6	14	6	14	42
	Total	11	26	18	43	24	57	26	62	29	69	28	67	32	76	168

Fuente: cuestionario

Tabla 26

Respaldo del grupo

Ítem	Indicadores	N	%	RV	%	O	%	AV	%	F	%	G	%	S	%	total
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales	2	4.8	3	7.1	5	12	4	9.5	7	17	7	17	14	33	42
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	5	12	6	14	7	17	8	19	7	17	6	14	3	7.1	42
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	3	7.1	4	9.5	5	12	7	17	8	19	7	17	8	19	42
	Total	10	24	13	31	17	40	19	45	22	52	20	48	25	60	126

Fuente: cuestionario

Tabla 27.

Nivel de Estrés en los colaboradores del Banco de Crédito, provincia de Trujillo, 2019

Nivel de estrés	Colaboradores	Porcentaje
Estrés Bajo	15	36%
Estrés Intermedio	27	64%
Estrés	0	0%
Estrés Alto	0	0%

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 28.

Test Chi² para evaluar las condiciones en el Teletrabajo y su relación con el nivel de Estrés, en los colaboradores del Banco de Crédito de la provincia de Trujillo, 2019.

Condiciones en el Teletrabajo	Chi2	Significancia	V de Cramer
Acceso a la modalidad de trabajo.	0.89	0.641	14.6%
Capacitación para el trabajo.	3.394	0.051	38.4%
Motivo de elección del trabajo.	1.867	0.393	21.1%
Tranquilidad en casa para el trabajo	0.404	0.817	9.8%
Planificación del día.	1.702	0.427	20.1%
Conocimientos de computación.	0.187	0.666	6.7%
Recursos necesarios para cumplir objetivos.	0.019	0.991	2.1%
Cumple horario / horas extras.	0.622	0.43	0.1%
Conoce posibilidades de desarrollo.	1.798	0.407	20.7%
Consiente de los beneficios del teletrabajo.	0.187	0.050	66.6%

Fuente: *Elaboración propia*

4.2. Discusión de resultados:

Como se puede apreciar en la tabla 3, la totalidad de los encuestados trabaja realizando llamadas telefónicas al extranjero, lo cual confirma nuestra muestra de estudio, esto coincide con Cano Sawada, Castro Ato y Peñafiel Manchego (2017) quienes señalan que el teletrabajo es una oportunidad de trabajo.

Con respecto a la información de modalidad de trabajo, se enteraron por internet a través de las redes sociales (Niles (1973), que como sabemos es la más utilizados por los jóvenes y por las personas que buscan empleo.

Como se puede apreciar casi el 90 % de la encuestada señala que es fácil acceder e estas convocatorias laborales porque son muy requeridas y ofertadas por las empresas dedicadas a estos rubros o giros de negocio y reducir el desempleo (Lovato y Simbaña, 2013).

Como se puede apreciar la capacitación es muy importante cuando la persona ingresa a laborar, y esto es necesario porque muchas personas no conocen el sistema o métodos de trabajo además cada empresa es distinta en sus formas de trabajo para desempeñarse con mayor eficiencia (Triana, 2014).

En la tabla 7, podemos apreciar que más de la mitad de encuestados señala en primer orden a la innovación en el trabajo, quizás porque es un nuevo enfoque de trabajo que están aplicando las empresas mundiales y algunas en el Perú (Gonzales Deza, López Zumaeta, Márquez Lo Pe Man, y Núñez Garay, 2017).

Como se aprecia en la tabla 8, el 100 % de los encuestados señala trabajar 6 días a la semana para campar sus 48 horas de trabajo, esto forma parte del contrato de trabajo y además está estipulado por ley (Salirrosas y Rodríguez, 2015).

Como también se aprecia a tabla 9, todos trabajan en el empresa, hasta el momento el teletrabajo no se ha considerado trabajo en casa en este empresa quizás por el control y la supervisión que se debe hacer a los teletrabajadores, ello es confirmado por Castro (2017) quien señala que es importante cambiar la mentalidad d ellos empresarios.

La gran mayoría considera que trabajar en casa en algunas ocasiones sería

importante e interesante, para aquellos que dijeron no se debe a que no tienen las condiciones adecuadas para hacerlo y a los que dijeron que sí es porque son madres de familia que tienen que cuidar a sus hijos, esto se corrobora con lo dicho por Chirinos Aita y Panta Escurra (2013).

De acuerdo a la tabla 10, las respuestas podemos decir que este resultado se debe a la empresa ya tiene planificado el trabajo y las actividades para cada día, que si bien pueden ser repetitivas están estipuladas por los Jefes, otros colaboradores señalan que siempre se hace lo mismo, lo que puede llevar al estrés por apatía y desmotivación (Ticona, 2017).

Si bien esta información no es confidencial, otros opinan que sí con un 23.81 % lo cual por ética es mejor reservar la información del trabajo y del puesto, además de la optimización de recursos (Orlando, 2015).

La totalidad de los encuestados opina que para poder desempeñarse como teletrabajadores es necesario el uso de la computadora y el internet (Garmenia, 2008 y Osio, 2010).

La gran mayoría opina que son importantes los recursos tales como audífonos, una computadora en buen estado, una silla cómoda y buena iluminación, esto coincide con Álvarez (2015), quien señala que es importante para evitar el estrés.

Como se aprecia el total de encuestados opina que si no se cumplen con los objetivos no tienes un buen desempeño y por ende no te renuevan contrato, este es cada tres meses, esto puede desencadenar estresores psicológicos, físicos y sociales (Pinillos y Velásquez, 2017).

Algunos colaboradores (teletrabajadores) opinan que a veces han hecho sobretiempo porque las llamadas que hacían se pasen su tiempo en atender al cliente por diversas razones, falla en la comunicación muchas consultas de parte del cliente, etc. afectando su horario laboral (Salazar, 2007).

Lamentablemente muchos opinan que no porque si no cumples las metas de la empresa eres despedido y cambiado por otros teletrabajadores, quienes son muchas veces recién egresados de universidades y tienen tiempo además de disponibilidad inmediata (Pozo, 2006).

Muchos opinan que es un camino para tener experiencia por cuanto en muchas empresas no dan oportunidades de trabajo a gente joven que cuando no consigue trabajo puede sentirse ansioso, temeroso, preocupado y tenso (Landy y Conte, 2005).

En esta pregunta las respuestas son parejas o equilibradas, porque para desempeñarse en este trabajo deben poseer habilidades de uso de la computadora, idiomas como inglés y habilidades comunicativas; entre otras respondieron: paciencia, perseverancia, motivación y actitud, esto coincide con Ticona (2017) quien señala que las capacitaciones que brinda la institución son importantes para logara estas habilidades.

Como se puede apreciar el clima organizacional es bajo que se ve reflejado en básicamente que la gente desconoce la misión y metas de la organización, ello quizás a que no se realiza una buena inducción del personal, como dice Triana (2014) es importante las capacitaciones al personal.

En este punto la estructura organizacional es regular porque el mayor porcentaje se da en la opción a veces, además ello se debe porque el Banco de crédito es una empresa grande y la más rentable en su rubro, en este caso la opción estructura formal tiene demasiado papeleo es aquello que todavía falta mejorar, para lo cual debe ser todo digitalizado independientemente si es público o privado (Ley 30036).

Con respecto a este punto denominado territorio organizacional, también es regular teniendo al ítem “no se tienen derecho a un espacio privado de trabajo” con el más alto puntaje, podemos decir que ello puede ocasionar estrés agudo, que se ocasiona en lugares de trabajo estresantes (Miller y Dell Smith, 2004), además todas las personas biológicamente no son iguales y sus estrés responde a su naturaleza corporal (Fieldman, 2002).

Con respecto a la tecnología, el equipo técnico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado, quizás porque los equipos trabajan 18 horas al día y muchos de ellos no reciben mantenimiento adecuado hasta el día de su reparación, se cuenta con buenos equipos tecnológicos (Perez Porto, 2008)

pero todavía existe problemas de red, ello podría llevar como dice Martínez (2004) estrés tecnológico.

Con relación a la influencia del líder podemos decir que el ítem mas alto fue el que el supervisor no se preocupa de su bienestar personal, ello porque quizás el líder se preocupa de lograr los objetivos y metas propuestas, al respecto Chiavenato (2009) señala que esto puede ser parte de la primera fase del estrés que se denomina “alarma” cuando el teletrabajador en este caso identifica una amenaza psicológica.

En aquello que respecta a la cohesión podemos decir que es alta el resultado especialmente por el ítem relacionado a que su equipo se encuentra desorganizado, porque si bien se logran objetivos y metas el equipo esta dispersa y no existe una unión familiar dentro de la empresa, no se comparte relaciones sociales fuera de la empresa y como dice Rivera (2002) es importante la conducta en el intorno como en el entorno para combatir el estrés, además este es indiferente del género (Quispe, 2016).

En respaldo del grupo podemos decir que es alto el resultado de manera general, destacando el ítem mi equipo no respalda mis metas profesionales, ello podría desencadenar en estrés, porque el estrés como dice Landy y Conte (2005) también se da muchas veces por factores no materiales y que el trabajo es parte de nuestra vida (Lima, 2008).

En la tabla 27, observamos que un 64% de los colaboradores del Banco de Crédito, provincia de Trujillo, presentan un nivel de estrés intermedio y 36% nivel bajo, en ningún caso se identificó estrés alto.

En la tabla 28, se realizó el test de Independencia de variables Chi² para evaluar la posible relación entre las determinadas condiciones en el Teletrabajo con el nivel de estrés identificado en los colaboradores del Banco de Crédito de la provincia de Trujillo. Para ello, del cuestionario de Teletrabajo se seleccionaron aquellas preguntas que orientan a conocer las condiciones con la que los trabajadores iniciaron sus labores hasta el proceso del mismo a la fecha. Las respuestas se contrastaron con el nivel de estrés y se encontró que “Recibir capacitaciones en el trabajo” y la “Consciencia de los beneficios del

teletrabajo” son condiciones que generan estrés en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú.

Al parecer recibir capacitaciones constantes para el trabajo y la consciencia sobre los beneficios del teletrabajo genera un nivel de estrés intermedio, ello quizás porque a muchos no les gustan las capacitaciones o creen que no son interesantes o simplemente tiene el concepto que es una pérdida de tiempo y con respecto al otro resultado es decir beneficios del trabajador quizás se deba a que muchos no les alcanza el dinero, porque quieren ganar más o también porque siempre están buscando mejores expectativas salariales.

CONCLUSIONES

1. Existe relación entre el teletrabajo con el nivel de estrés específicamente en lo relacionado a “Recibir capacitaciones en el trabajo” y la “Consciencia de los beneficios del teletrabajo” son condiciones que generan estrés en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú.
2. Los aspectos positivos del teletrabajo en los colaboradores del banco de crédito del Perú de la provincia de Trujillo 2019, son: facilidad para acceder al trabajo, innovador, se necesita de conocimientos de computación y se trabaja en base al cumplimiento de objetivos.
3. Los aspectos más estresores en los colaboradores del banco de crédito del Perú de la provincia de Trujillo 2019, 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.

RECOMENDACIONES

1. Realizar talleres para reducir el estrés laboral en los teletrabajadores del Banco de Crédito del Perú, además para observar su evolución en el tiempo.
2. Identificar grupos de colaboradores por edad, estado civil, sexo o afinidad y determinar cuál de ellos son más característicos en estos grupos de personas.
3. Contratar un especialista en temas de estrés laboral que permita diseñar estrategias y o métodos que permita reducir el estrés laboral.

REFERENCIAS

- (2019). *The Word the telecommuting*. Recuperado de <http://www.howdoibecomea.net/telecommuting/> el día 08/03/2019
- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público* (tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Carabobo, Venezuela.
- Cano Sawada, Roxana Fanny; Castro Ato, Ricardo Jesús y Peñafiel Manchego, Erick Vladimir (2017). *Ventajas y desventajas del teletrabajo Aplicados en la ciudad de Lima-Perú ,2016*. (tesis de pregrado). Universidad Peruana de las Américas, Perú.
- Castro, Y. (2017). *El teletrabajo: una estrategia de inclusión laboral y social para el distrito de Cartagena*. (tesis de pregrado). Universidad de Cartagena, Colombia.
- Chiavenato, I. (2009). *Clima laboral*. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- Chirinos Aita, Elsa María del Milagro y Panta Escurra, Ángela Regina de Fátima (2014). *Potencial del teletrabajo en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*. (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.
- Feldman, R. (2002). *Introducción a la Psicología*. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- Garmendia Cedillo, Xochitl (2008). *Teletrabajo*. Santiago de Chile. Derecho Informático.
- Gonzales Deza, Ricardo; López Zumaeta, Milagros; Márquez Lo Pe Man, Carla y

- Landy, J., y Conte, J. (2005). *Psicología industrial*. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Ley 30036 (2013). *Ley que regula el teletrabajo*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/DD7DF93E4B76742105257EF4000325BA/\\$FILE/30036.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/DD7DF93E4B76742105257EF4000325BA/$FILE/30036.pdf) el día 08/03/2019
- Lima, A. (2008). Definición de Teletrabajo. Recuperado de: es.shvoong.com/humanities/140457-concepto-trabajo/ - 116k
- Lovato, C. y Simbaña, A. (2013). *El teletrabajo como generación de plazas de empleo y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población en el Ecuador*. (Tesis de postgrado). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.
- Miller, Lyle, H. y Dell Smith, Alma (2004). *The Stress Solution*, Recuperado de: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx> el día 08/03/2019
- Martínez, J. (2004). *Estrés Laboral*. España: Editorial Pearson Educación.
- Niles, J. (s.f). *The telecommunications-transportation tradeoff. Options for tomorrow and today*, California: Jala International, 1973.
- OIT (2019). *Organización Internacional del Trabajo*. Consultado el día 02/03/2019 <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>
- OMS (2019). Cuestionario para medir el estrés laboral. Recuperado de: http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.htm el día 03/03/2019
- Orlando, C. (2015). *Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de Gestión de las Organizaciones. Estudio de un caso en un área de una organización Financiera en Bogotá*. (tesis de postgrado). Universidad Militar Nueva Granada, Colombia.

- Osio, L. (2010). *El Teletrabajo. Una opción en la era digital*. Venezuela. Observatorio Laboral.
- Patrone, D. (2009). *Cuestionario de teletrabajo*. Cid Editor. Argentina.
- Peiró, J. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. España: Ediciones Pirámide.
- Pérez Porto J. (2008). *Definición de redes*. Obtenido de: <https://definicion.de/red/> el día 15/05/2019
- Pinillos, J., y Velásquez, C. (2017). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la clínica San Luis Trujillo 2017* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Pozo, M. (2006). *Nuevo Código del trabajo incluirá normas sobre el teletrabajo*. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/112/1/TL_ChirinosAitaElsa_PantaEscurraAngela.pdf el día 16/05/2019
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima* (tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Salazar, C. (2007). *Teletrabajo: una alternativa a la inclusión laboral de personas con discapacidad*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Cristian_Salazar/publication/228637196_Teletrabajo_Una_alternativa_a_la_inclusion_laboral_de_personas_con_discapacidad/links/56d8a65c08aee73df6cd00b3.pdf el día 05/03/2019
- Salirrosas, E., y Rodríguez, C. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de La Esperanza - año 2015* (tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Ticona, J. (2017). *El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

Triana, E. (2014). *Diseño y aplicación de un modelo de medición del estrés laboral para la formulación de una propuesta de intervención en el centro de distribución (Cedi Pereira)- unidad ambulatoria de Audifarma S.A* (tesis de pregrado). Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia.

Anexo 1. Cuestionario

Edad: _____ Sexo: F___ M___

Estudios cursados: _____

Cargo que desempeña: _____

1. ¿Qué actividades realizas en tu puesto de trabajo?
a. Llamadas b. Otra función
2. ¿Cómo te enteraste de esta nueva modalidad de trabajo?
a. Tv b. Radio c. Internet d. Amigos e. Otros
3. ¿Te fue sencillo acceder a esta modalidad de trabajo?
a. Fácil b. Difícil c. Indiferente
4. ¿Recibiste capacitación para el teletrabajo?
a. Si b. No
5. ¿Por qué elegiste trabajar bajo esta modalidad?
a. Probar b. Innovador c. No tengo otra opción
6. ¿Cuántos días a la semana teletrabajas?
a. 3 b. 3 c. Menos de 5 días
7. ¿Desde qué lugar o lugares teletrabajas?
a. Empresa b. Casa c. Otro
8. ¿Dispones de tranquilidad en casa para teletrabajar?
a. Si b. No c. En algunas ocasiones
9. ¿Cómo planificas tu día de trabajo?
a. Como siempre b. De acuerdo a lo programado por la empresa c. Otros
10. Cuando teletrabajas, ¿cuentas con acceso a información confidencial?
a. Si B. No c. Tal vez
11. ¿Sientes que tus conocimientos de computación son una barrera o una ventaja para teletrabajar?
a. Ventaja b. Desventaja c. Indiferente
12. ¿Sientes que cuentas con los recursos necesarios para cumplir con tus objetivos al teletrabajar?
a. Si b. No

13. ¿Cumples con los objetivos trazados cuando teletrabajas?

a. Si b. No c. Tal vez

14. Cuando teletrabajas, ¿cumples con tu horario o te quedas laborando por más tiempo?

a. Nunca b. A veces c. Siempre

15. ¿Sientes que tienes las mismas posibilidades de desarrollo en la empresa que otros colaboradores que no teletrabajan?

a. Si b. No c. Tal vez

16. ¿Qué beneficios encuentras al teletrabajar?

a. Experiencia b. Ascenso c. Otros

17. Con esta pregunta, llegamos al final de la entrevista: ¿Qué recomendaciones puedes dar a las personas que teletrabajan o que desean teletrabajar?

a. Aprender computación b. Aprender idiomas c. Comunicarse correctamente d. Ninguna

Anexo 2. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

En estas páginas proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- 1) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- 2) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- 3) Estilos de dirección y liderazgo.
- 4) Gestión de recursos humanos.
- 5) Nuevas tecnologías.
- 6) Estructura organizacional.
- 7) Clima organizacional.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

	<p><i>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.</i></p> <p><i>2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</i></p>
--	---

1.	La gente no comprende la misión y metas de la organización.
2.	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.
3.	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.
4.	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.
5.	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.
6.	Mi supervisor no me respeta.

7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.
20. La organización carece de dirección y objetivo.
21. Mi equipo me presiona demasiado.
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.
24. La cadena de mando no se respeta.
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

	Núm. ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3