



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Gestión del teletrabajo y su influencia en el estrés laboral en una
empresa de Servicios, Lima, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Figuroa Villalba, Enrique Martin (orcid.org/0000-0003-4854-4640)

ASESOR:

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (orcid.org/0000-0003-1241-2785)

CO-ASESORA:

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel (orcid.org/0000-0002-8613-1882)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres, esposa e hijos por ser mis guías, motivación para seguir mi crecimiento profesional.

Agradecimiento

A Dios por sobre todas las cosas, a mi esposa e hijos por el apoyo constante; a mis padres por siempre inculcarme el deseo de superación personal y profesional. También agradecer a mis amigos, compañeros y docentes quienes siempre me desmostaron su apoyo desinteresado

Enrique Figueroa

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	23
3.2. Variables y operacionalización.....	23
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Métodos de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	51
ANEXOS.....	60

Índice de tablas

Tabla 1	Tabla de Frecuencias con datos agrupados para Gestión del Teletrabajo .	27
Tabla 2	Tabla de Frecuencias con datos agrupados para Estrés Laboral	28
Tabla 3	Tablas cruzadas entre Gestión del Teletrabajo y Estrés Laboral	28
Tabla 4	Tablas cruzadas Perfil del teletrabajador y Estrés Laboral	29
Tabla 5	Tablas cruzadas Provisión de Tecnología y Estrés Laboral	30
Tabla 6	Tablas cruzadas Liderazgo y Estrés Laboral	31
Tabla 7	Tablas cruzadas Lugar de Trabajo y Estrés Laboral	32
Tabla 8	Tablas cruzadas Aspecto Legal – Variable Estrés Laboral	32
Tabla 9	Tablas cruzadas Acompañamiento y Estrés Laboral	33
Tabla 10	Pruebas de Normalidad.....	34
Tabla 11	Ajuste de los modelos - Gestión del Teletrabajo y Estrés Laboral	35
Tabla 12	Pseudo R - Gestión del Teletrabajo y Estrés Laboral.....	35
Tabla 13	Ajuste de los modelos - Perfil del Teletrabajador y Estrés Laboral	36
Tabla 14	Pseudo R - Perfil del Teletrabajador y Estrés Laboral.....	36
Tabla 15	Ajuste de los modelos - Provisión de Tecnología y Estrés Laboral	37
Tabla 16	Pseudo R - Provisión de Tecnología y Estrés Laboral	37
Tabla 17	Ajuste de los modelos - Liderazgo y Estrés Laboral.....	37
Tabla 18	Pseudo R - Liderazgo y Estrés Laboral.....	38
Tabla 19	Ajuste de los modelos - Lugar para Trabajar y Estrés Laboral.....	38
Tabla 20	Pseudo R - Lugar para trabajar y Estrés Laboral	39
Tabla 21	Ajuste de los modelos - Aspecto Legal y Estrés Laboral.....	39
Tabla 22	Pseudo R - Aspecto Legal y Estrés Laboral	39
Tabla 23	Ajuste de los modelos - Acompañamiento y Estrés Laboral.....	40
Tabla 24	Pseudo R - Acompañamiento y Estrés Laboral.....	40

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo el determinar como la gestión del teletrabajo influye en el estrés laboral de los teletrabajadores en una empresa que provee servicios en Lima, 2022. El estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y causal. Se basó en la observación de los hechos, que demostraron la validez de las hipótesis formuladas, que plantearon que la gestión no adecuada del teletrabajo, elevaban los niveles de estrés laboral. Para la recolección de datos, se usó la encuesta y un cuestionario como instrumento respondido por 113 teletrabajadores. Se analizaron los datos usando la estadística descriptiva e inferencial. Mediante el análisis de regresión logística ordinal, se obtuvo como resultado valores de significancia menores a 0.05, comprobando la relación causal entre la gestión del teletrabajo y el estrés laboral; los valores R-cuadrado de Cox y Snell y Nagelkerke, mostraron que parte de la variabilidad del estrés laboral se debe a la gestión del teletrabajo. Existe una oportunidad de mejora por ejecutar en la organización, debido a que la gestión del teletrabajo no está bien calificada, elevando los niveles de estrés en los teletrabajadores; esta mejora no solo a los trabajadores, también a la organización.

Palabras clave: Gestión del teletrabajo, estrés laboral, provisión de servicios, productividad de la organización

Abstract

The objective of this work was to determine how telework management influences the work stress of teleworkers in a company that provides services in Lima, 2022. The study had a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and causal. It was based on the observation of the facts, which demonstrated the validity of the formulated hypotheses, which stated that the inadequate management of teleworking raised the levels of work stress. For data collection, the survey and a questionnaire were used as an instrument answered by 113 teleworkers. Data were analyzed using descriptive and inferential statistics. Through ordinal logistic regression analysis, significance values of less than 0.05 were obtained as a result, proving the causal relationship between teleworking management and work stress; The Cox and Snell and Nagelkerke R-square values showed that part of the variability of work stress is due to the management of telework. There is an opportunity for improvement to be executed in the organization, due to the fact that the management of telework is not well qualified, raising the levels of stress in teleworkers; This improvement not only to the workers, but also to the organization.

Keywords: Telework management, work stress, provision of services, productivity of the organization

I. INTRODUCCIÓN

El teletrabajo es una modalidad de trabajo cuya adopción viene creciendo en los últimos años y cuya implementación y ejecución fue acelerada con la aparición de la pandemia del COVID 19. Este cambio repentino para la ejecución de esta modalidad y los resultados obtenidos, obliga a que las organizaciones comprendan que su implementación debe cumplir requerimientos y obligaciones, tales como la provisión a sus trabajadores de la infraestructura, herramientas tecnológicas necesarias y buscar al mismo tiempo una gestión adecuada que logre un equilibrio entre la vida personal y laboral del trabajador; este cumplimiento decantará en el cumplimiento de los objetivos laborales y del negocio (Stoian et al., 2022a). Es necesario tener en cuenta que una mala implementación del teletrabajo impacta a los trabajadores, a la organización y a la sociedad; adoptar el teletrabajo es parte de una adaptación al cambio que debe ser bien gestionada (Sánchez, 2021).

Es necesario indicar que el teletrabajo era una modalidad de trabajo implementada antes de la pandemia por el COVID 19, pero la aparición de la misma hizo que esta modalidad sea adoptada de una manera más rápida y masiva para que las organizaciones continúen desarrollando sus actividades, lo cual forzó a que los trabajadores cambien el modelo de trabajo presencial por teletrabajo de un día para otro; no hubo tiempo entonces para una planificación para este cambio de modalidad. De acuerdo a estudios realizados, es muy importante que las organizaciones brinden las condiciones para implementar y gestionar el teletrabajo; de ser así, la provisión de recursos y condiciones será adecuada en un 88%, pero este valor baja a un 55% si la empresa no brinda las condiciones para implementar el teletrabajo, es decir no realiza una gestión adecuada para adoptar esta modalidad de trabajo (Lopez, 2021).

En el ámbito internacional, luego de revisar el contexto del teletrabajo post pandemia, se advierte que los teletrabajadores tienen un inadecuado seguimiento de sus labores y sufren de sobrecarga laboral, las organizaciones deben adaptarse más a esta nueva modalidad y brindar facilidades a los trabajadores para cumplir con sus objetivos, deben de hacer una buena gestión de esta modalidad de trabajo (Raišienė et al., 2021).

Si las organizaciones no gestionan de un manera adecuada el teletrabajo, pueden verse impactadas, se pensaba que el teletrabajo brindaba como ventaja la

mejora de la productividad de las organizaciones, pero últimos estudios revelan lo contrario; ya pasada la etapa crítica de la pandemia por el COVID 19, los estudios indican una baja en la productividad; la gestión del teletrabajo no está considerando el seguimiento y supervisión del teletrabajador, como consecuencia, ejecuta labores no adecuadas para esta modalidad de trabajo (Millán, 2021).

La gestión del trabajo es un sistema que involucra planificación, proyectos y procesos (Martins, 2020). Si la modalidad de teletrabajo hace que los teletrabajadores estén tranquilos y puedan equilibrar su vida laboral y familiar, mejoraran en su productividad lo cual puede conducir a mejoras salariales. Un teletrabajo bien aplicado mejorará la administración del tiempo, los teletrabajadores producirán más y estarán concentrados en su horario laboral porque estarán eliminando las distracciones que genera el trabajo presencial; adicional, el tiempo que tomarán en alistarse o viajar para realizar el trabajo presencial, se invertiría en descansar o realizar actividades personales (Wulff & Vernon, 2022).

Dentro de una buena implementación y gestión del teletrabajo, es importante considerar el perfil del trabajador, aparte de contar con un ambiente de trabajo adecuado; estas consideraciones confluyen en el aumento de la productividad. En este sentido, los trabajadores nerviosos son los más afectados por este tipo de trabajo y aquellos que tiene una personalidad de tolerancia y apertura son los más adecuados (Kawakubo & Arata, 2022). También es importante considerar que el teletrabajo implica un aumento del estrés laboral con consecuencias físicas y mentales de los teletrabajadores que no solo afectan su salud, también impacta en la productividad de la organización (Gualano et al., 2022).

Para determinar si el teletrabajo trae ventajas o desventajas, debemos de considerar varios componentes los cuales impactarán a los teletrabajadores como el perfil del teletrabajador, el tipo de trabajo, el impacto social, la tecnología, el sistema del teletrabajo. Debemos estar atentos a las necesidades cambiantes de los teletrabajadores, a fin de que sirvan como base para establecer regulaciones que abarquen todos los aspectos, incluyendo los legales y organizacionales que apunten a proteger la salud de los teletrabajadores (Beckel & Fisher, 2022).

Por lo general uno piensa que es la satisfacción laboral lo que aumenta la productividad. De acuerdo a un estudio realizado, se indica que no hay relación directa

entre el estrés laboral y la productividad, pero el estrés laboral si está relacionada directamente con la satisfacción con la vida, que es el equilibrio entre la vida personal y laboral, y es esa satisfacción con la vida la que aumenta la productividad (Kazekami, 2020).

La pandemia por el COVID19 implicó que tanto las organizaciones como sus trabajadores adoptaron el teletrabajo de una manera muy rápida, no hubo una planificación e implementación adecuada; si bien se obtienen ventajas en el teletrabajo, como contraparte aparece el problema del estrés laboral que impacta a salud física y mental de los trabajadores; es necesario entonces que las organizaciones tomen medidas y a nivel legal se deben crear nuevas leyes para proteger al teletrabajador. Las capacitaciones, inspecciones, autoevaluaciones, la desconexión digital, son medidas preventivas del estrés laboral, el cual no solo afecta la salud física y mental de los trabajadores, también impacta a las organizaciones con los problemas de ausentismos aparte de mermar la productividad (Bueno, 2020). El teletrabajo implementado de un momento a otro como consecuencia de la pandemia, ya de por si traía una consecuencia inicial de aislamiento social que impactaba psicológicamente al teletrabajador, a esto hay que sumarle el impacto que causa la ejecución de las nuevas modalidades de trabajo y la extensión del horario laboral, que se percibe como no reconocido por los empleadores, todo esto decanta en el aumento de los niveles de estrés laboral (Rodríguez-Balcázar, Rosas, and Cortez, 2022)

El estrés laboral no siempre es malo cuando se tienen niveles adecuados que se puedan tolerar sin perjuicio de la salud del trabajador, pero en exceso causa grandes problemas, que visto desde un contexto de organización, afectará al logro de sus resultados u objetivos; debido a esto, es que el rol de la supervisión es importante para poder identificar a los trabajadores estresados, a fin de tomar las acciones respectivas en cuanto a acciones preventivas y correctivas con el fin de combatir el estrés. A nivel organización, el impacto del estrés se puede evidenciar con ausentismos, tardanzas, no estar en sintonía con los objetivos de la organización, conflictos y malentendidos con los compañeros, pérdida de la identificación con la organización. Es muy importante que la organización dentro de su gestión ejecute las medidas respectivas para combatir esta amenaza (Peek, 2022).

Es importante que las organizaciones provisionen y comuniquen a los teletrabajadores la información relacionada necesaria, el adecuado apoyo logístico y

las capacitaciones para que puedan desempeñarse de manera adecuada y sus labores sean de beneficio a la organización. Esto significa que las condiciones deben de evitar generar situaciones de estrés que aseguren el bien físico y mental de los teletrabajadores, para que puedan contribuir al cumplimiento de objetivos organizacionales. Las condiciones de trabajo principalmente vienen asociadas a los horarios de trabajo, los ambientes de trabajo; los cuales deben ser inspeccionados por las organizaciones para garantizar su idoneidad y sean espacios seguros, llegando incluso a la provisión de EPP o implementar medidas de protección necesarias. No es menos importante que se realicen acuerdos especiales a esta modalidad de trabajo que es distinta a la modalidad de trabajo presencial. Se debe considerar también que las organizaciones no deben descuidar la protección de la información que se usa en el teletrabajo (Segbenya & Okorley, 2022).

Sobre la situación en el Perú, el teletrabajo es una modalidad de trabajo que comenzó su uso masivo en la pandemia COVID 19, pero se seguirá usando en mayor medida en la etapa postpandemia; si bien su implementación trajo ventajas y mantuvo la continuidad laboral de las empresas y trabajadores, también trajo complicaciones; por lo que las organizaciones requieren gestionar esta modalidad de trabajo basándose en los siguientes aspectos: una supervisión adecuada, el respeto al derecho laboral de los teletrabajadores, las buenas relaciones que se deben mantener con los teletrabajadores y el mantener también con ellos una comunicación fluida. La provisión de Tecnología es una herramienta fundamental para soportar el teletrabajo el cual deberá convivir junto con la modalidad de trabajo presencial (Yarnold, 2021).

Localmente nos enfocamos en el problema que condujo el siguiente estudio, el cual es el incremento del estrés laboral que presentaron los trabajadores de una empresa de provisión de servicios que están en modalidad teletrabajo. Se realizó un análisis de causa efecto, donde se detectaron las siguientes causas que decantaron una gestión no adecuada del teletrabajo que impacto y viene impactando en el incremento del estrés laboral. La primera causa fue que el personal no está calificado para el tipo de modalidad de trabajo, no tiene el perfil adecuado para desarrollar esta modalidad de trabajo. No se cuenta con un plan de capacitación o formación continua para buscar el perfil adecuado. El personal no es monitoreado ni supervisado en el

desarrollo de sus actividades. Los supervisores no tienen el perfil de trabajo que la posición requiere.

La segunda causa fue que los equipos de cómputo provistos a los teletrabajadores no son los adecuados, no se proveen todas las herramientas tecnológicas y las que se proveen tienen muchas restricciones. La empresa no invierte en proveer conexiones de internet para los teletrabajadores. No se provisiona de equipo celular a todos los trabajadores quienes usan su celular personal para temas laborales.

Como tercera causa hallada es que no han sido definidos los lineamientos, las políticas, procesos y procedimientos para el teletrabajo que beneficien a la organización y al teletrabajador. El personal de la organización no recibió inducción de su puesto ni de la organización; desde su primer día de trabajo estuvo en operaciones y no pasaron por este proceso. Las charlas de salud y bienestar se ejecutan sin considerar disponibilidad horaria de los trabajadores, no hay agenda para las reuniones de trabajo, no hay una política de comunicaciones porque todo se realiza por correo o mensajería, lo cual demanda mayor tiempo para la redacción, no hay una política de escalamientos ni canales de soporte para realizar sus labores con la calidad debida, o para comunicar cualquier necesidad o consulta que preocupe o impacte al trabajador.

Como cuarta causa obtuvimos que el ambiente laboral físico del teletrabajo no es el adecuado, no hay inspecciones físicas ni virtuales por parte de la empresa a los ambientes de trabajo para hacer recomendaciones; el escritorio y las sillas no son las adecuadas y decantan en problemas físicos y mentales. Concluimos entonces que el problema al que conduce el presente estudio es la forma como se está gestionando el teletrabajo, lo cual ocasiona la aparición o incremento del estrés laboral en los trabajadores, deteriorando su salud física y mental e impactando también en los niveles de productividad de la organización.

La organización que se consideró en el presente estudio provee servicios de Tecnología de Información y tiene presencia a nivel mundial; en el Perú, específicamente en Lima, desde el 2012. A raíz de la pandemia continuo operaciones implementando la modalidad de teletrabajo; la provisión de sus servicios soporta las actividades de negocio de sus clientes y no podía parar, debido a ello la adopción del

teletrabajo fue rápida sin una planificación o gestión respectiva, por lo que es necesario mejorarla, ya que esta modalidad de trabajo impacta a los teletrabajadores generándoles problemas de estrés, lo cual impacta también a la organización, adicional porque se considera también que esta forma de trabajar será permanente, conviviendo con la modalidad de trabajo presencial.

Considerando lo indicado anteriormente se planteó el siguiente problema general ¿En qué medida la gestión del teletrabajo incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022?. Como problemas específicos se indican: Primero: ¿En qué medida el perfil del trabajador incide en el estrés laboral en una empresa de Servicio, Lima, 2022?, segundo: ¿En qué medida la provisión de tecnología incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, ¿2022?, tercero: ¿En qué medida el liderazgo incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022?, cuarto: ¿En qué medida el lugar para trabajar incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022?, quinto: ¿En qué medida el aspecto legal incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022? Y sexto: ¿En qué medida el acompañamiento incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022?.

La investigación se justificó teóricamente porque obtuvimos información existente de las variables las cuales las delimitamos en base a un marco de referencia de acuerdo con el estudio, para luego generar reflexión o referencia para estudios e investigaciones futuras. Se justificó prácticamente porque existe un problema y se proponen soluciones o alternativas para gestionarlas (Bernal, 2010). Socialmente se justificó porque beneficiará a la comunidad de teletrabajadores, indicando las causas del estrés laboral las cuales están asociadas a la forma como se gestiona el teletrabajo. Estas causas fueron tratadas para minimizar o eliminar los niveles de estrés los cuales deteriorarán la salud física y mental de los teletrabajadores. Este estudio produjo un beneficio a la organización, porque un teletrabajador que realiza sus labores en condiciones favorables será más productivo y aportará al logro de los objetivos organizacionales; adicional, se podrán lograr las otras ventajas que debe implicar la adopción de esta modalidad de trabajo.

Se planteó la siguiente hipótesis general: La gestión del teletrabajo incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022. Como hipótesis específicas se plantean: Primero: El perfil del trabajador incide

significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022, segundo: La provisión de tecnología incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022, tercero: El liderazgo incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022, cuarto: El lugar para trabajar incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022, quinto: El aspecto legal incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022 y sexto: El acompañamiento incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

Se indicó como objetivo general del presente trabajo: Determinar en qué medida la gestión del teletrabajo incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022. Como objetivos específicos se indican: Primero: Determinar en qué medida el perfil de trabajador incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022, segundo: Determinar en qué medida la provisión de tecnología incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022, tercero: Determinar en qué medida el liderazgo incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022, cuarto: Determinar en qué medida lugar para trabajar incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022, quinto: Determinar en qué medida el aspecto legal incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022 y sexto: Determinar en qué medida el acompañamiento incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes nacionales citamos en primer lugar a Correa (2021), quien realizó un estudio donde el objetivo era validar la relación entre el teletrabajo y el estrés que producía en los trabajadores de una empresa de Seguros en la ciudad de Chiclayo, para ello llevó a cabo una investigación cuantitativa de descriptivo-correlacional, no experimental y de corte trasversal, como instrumento uso cuestionarios sobre un total de 280 trabajadores. Como resultado se obtuvo que hay un nivel de correlación entre el teletrabajo y el nivel de estrés de los teletrabajadores con un valor de coeficiente de correlación de Spearman es de 0,65, lo cual es significativo dentro una visión estadística. Se concluyó que existe una relación entre el teletrabajo y el estrés de los teletrabajadores.

Blanco y Narvaez (2022), realizaron un estudio con el propósito de hallar la relación entre el teletrabajo y el estrés laboral en los profesores de educación básica en la ciudad de Trujillo. La investigación fue de tipo aplicada no experimental y de corte trasversal. 385 profesores fueron considerados en la muestra. Se usó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento Como resultado se obtuvo un 0.986 como el nivel de correlación Rho de Spearman entre el teletrabajo y estrés laboral, un nivel de significancia del 0,000. ($\alpha < 0.05$). Se concluyó que el teletrabajo tiene una relación considerable con el estrés laboral de los teletrabajadores.

Garay (2021), realizó una investigación con los trabajadores de la Municipalidad de Parcoy en la Libertad del 2021 para determinar cómo se relacionan el teletrabajo y el estrés laboral; el tipo de estudio fue aplicado, no experimental, con corte trasversal y correlacional. Como instrumento se aplicó un cuestionario a 50 colaboradores, se usó el software SPSS para trabajar los datos. Los resultados indicaron que existe una relación positiva entre el teletrabajo y estrés laboral con un coeficiente de Pearson de 0.281. El trabajo indicó como conclusión que la municipalidad gestionó la implementación del teletrabajo, brindando las condiciones para aplicar esta modalidad de trabajo que minimice el impacto en el estrés laboral.

Reyes et al. (2021), realizaron un estudio con los docentes de las Universidades Santiago Antúnez de Mayolo en Anchas y San Ignacio de Loyola en Lima, con el fin de evaluar los riesgos laborales que conlleva la implementación del teletrabajo que debe ser ejecutada por docentes universitarios. La investigación fue no experimental

de tipo descriptivo - comparativo. Se seleccionó una muestra de 277 docentes y se usó como instrumento un cuestionario para la obtención de datos. Como resultado se obtuvo que el 48,2% de docentes de universidades públicas y 44,2% de universidades privadas evidenciaron riesgos laborales físicos y psicosociales, Se concluyó que independiente del centro de estudios donde laboran, los docentes manifiestan los mismos riesgos, no hay una diferencia significativa. Se concluyó también que las universidades deben de considerar el darles la infraestructura y mobiliario adecuado a los teletrabajadores y velar por su protección.

Velásquez (2022), llevó a cabo un estudio para analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los promotores de servicios de una institución financiera en el distrito de Magdalena del Mar en Lima. Se planteó una hipótesis que indicaba tal relación. La investigación fue de tipo cuantitativo. Se emplearon dos instrumentos de investigación, uno para los promotores y otros para sus jefes. Para la confiabilidad de los ítems de los instrumentos, se usó el coeficiente de Alfa de Cronbach, y para la variable estrés laboral se obtuvo un nivel de confianza de 0.75. Se realizó un piloto con 15 trabajadores. Para el instrumento que sirvió para el desempeño laboral se obtuvo un nivel de confianza de 0.82, que es un valor muy significativo. A través del modelo estadístico utilizado se validó la hipótesis, determinándose una Chi cuadrado de Pearson de 0.576. El resultado también indicó la existencia de estrés laboral en los trabajadores. Se concluyó que como producto de este estrés la productividad de la entidad se vio afectada.

Terrones et al. (2022), realizaron una investigación en empresas peruanas con modalidad teletrabajo, donde demostraron la relación entre conflicto trabajo – familia con las variables apoyo de la supervisión y horario flexible, estas dos últimas de teletrabajo. El método usado fue correlacional explicativo, se usó un análisis estadístico de correlación y regresión logística. Se usó como instrumento un cuestionario con preguntas cualitativas y cuantitativas, se trabajó con una muestra de 539. Los resultados evidenciaron que el apoyo del supervisor y el teletrabajo inciden significativamente y de manera inversa ($b = -0.692$, Wald $\chi^2(1) = 6.249$, $p = .012$) sobre el conflicto trabajo- familia, el estudio indicó que las variables apoyo del supervisor y horarios flexibles reducen los niveles de estrés. Como conclusión se indica que al ser el conflicto trabajo familia uno de los grandes problemas del teletrabajo, puede ser reducido por una buena gestión del supervisor y de la gestión de los horarios de

teletrabajo. Como recomendación se hace necesario que la empresa vea el cumplimiento de la ley y el respeto de la desconexión digital y que los supervisores siempre estén evaluando los objetivos, el desempeño de los teletrabajadores y que se les brinde mayor poder de decisión y autonomía, más que aplicar medidas correctivas que no necesariamente aplican a todos los escenarios.

Como antecedentes internacionales citamos en primer lugar a Sandoval, Idrovo, y Duque (2021), quienes llevaron a cabo un estudio con teletrabajadores de América Latina, plantearon una hipótesis en donde el trabajo remoto impactaba el estrés laboral. Realizaron una encuesta usando un cuestionario como instrumento el cual lo difundieron por LinkedIn al personal que estaba en modalidad teetrabajo. Para analizar los datos usaron modelos de ecuaciones estructuradas basadas en mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM). Como resultado obtuvieron que la confiabilidad y el coeficiente rho_A alcanzaron valores entre 0,65 y 0,95, los cuales son valores mas que aceptables para tener resultados confiables; los estudios validaron y concluyeron como cierta la hipótesis con valor de probabilidad de error < 0.01 . Se concluyó que el teletrabajo causa estrés, descordinacion entre lo familiar y laboral e impacto en los niveles de productividad.

Jorquera et al. (2020), reliazó un estudio para medir el nivel de estrés laboral en personal admiistrativo de una Universidad Chilena como resultado de teletrabajar aisladamente como resultado de la pandemia. Se usó un método cuantitativo, correlaciones de diseño no experimental y tipo transversal. Se usó un muestreo probabilístico intencional y como instrumento se usó un cuestionario. Fueron seleccionados 192 trabajadores de los cuales el 50.5% fue personal masculino y el 49.5% mujeres. Se uso software estadistico SPSS-22 para el análisis de los datos. Como resultado se encontraron niveles de estrés laboral en el 55.5% del personal encuestado. Se encontró que hay una fuerte relacion entre el estrés laboral y las condiciones sociodemograficas y laborales que obliga el teletrabajo, con un valor de Chi-cuadrado = 4,206 y $p=0,04$. Chi-cuadra-do=4,206; $p=,04$). También se encontró una fuerte relación entre el estrés y carga laboral que los funcionarios perciben; se encontró un valor de coeficiente de relación = 0.628 $p<0,01$. El estudio concluyó que la falta de experiencia en teletrabajo hizo que el personal administrativo no tuviese el perfil adecuado para realizar esta modalidad de trabajo, y esto sumado a los ambientes no adecuados para teletrabajar, la falta de herramientas y equipos de

tecnología de información no adecuadas; decantaron en el aumento de horas de trabajo ocasionando niveles elevados de estrés. Se recomiendan implementar mejoras en tres ámbitos, uno de ellos es el liderazgo que debe permitir establecer objetivos claros y que se puedan cumplir considerando las condiciones de trabajo actuales; adicional, que permita conocer a su equipo de trabajo, conocer y atender sus necesidades y que genere procedimientos y guías claras para la ejecución de las actividades. Los autores parten de la referencia de que el liderazgo para la modalidad teletrabajo es deficiente.

Oladotun (2022), realizó una investigación en Agencias Gubernamentales de Nigeria, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el teletrabajo y comunicación del equipo con el desempeño laboral. Se usó un método cuantitativo con estadística descriptiva apoyado por el uso del software SPSS para analizar los datos recolectados, luego realizaron un análisis de regresión múltiple para ver cómo el teletrabajo impactó el desempeño de equipo. Se usó como instrumento un cuestionario el cual fue distribuido a 384 mandos medios; luego de recolectar los datos, se obtuvo como resultado que la comunicación y el trabajo remoto tenían una relación significativa con el rendimiento del equipo de trabajo con índices de significancia de 0,004 y 0,001 respectivamente. El uso de herramientas tecnológicas adecuadas mejoró el nivel de comunicación del teletrabajo haciendo más efectivo, esto fue percibido por el 78% de los trabajadores. Esto quiere decir que una buena gestión del teletrabajo reducirá los niveles de estrés y mejorará la productividad en esta modalidad. Se concluyó que la provisión de herramientas tecnológicas adecuadas es importante para mejorar la comunicación y mejorar el desempeño. Se recomienda seguir invirtiendo en la provisión de tecnología, no solo como facilitador de la comunicación, también para desarrollar al teletrabajador, para monitorearlo, para mejorar su productividad. Una buena gestión del teletrabajo decantará en materializar todas sus ventajas

Oakman et al. (2020), realizaron un estudio buscando información de artículos publicados, con el objetivo de analizar el impacto del teletrabajo en la salud física y mental de los trabajadores, para luego recomendar mejoras en las organizaciones y teletrabajadores al realizar esta modalidad de trabajo. Basó su estudio en una recopilación de informaciones de tres Bases de Datos: PsychInfo, ProQuest y Web of Science. Se revisó literatura de estudios cuantitativos y cualitativos. Para validar la calidad de la información se usaron herramientas de Calidad como la de Colaboración

Cochrane y Johanna Briggs. Como resultado, se obtuvo que 23 artículos cumplieron los criterios seleccionados y se agruparon los estudios por resultados de salud los cuales fueron 10, uno de los cuales fue el estrés, indicando que el teletrabajo conlleva a problemas de salud. Como conclusión, se indicó que es necesario que las organizaciones, realicen mejoras para minimizar el deterioro en la salud de los teletrabajadores.

Niu et al. (2021), realizaron un estudio en Japón, con trabajadores en modalidad teletrabajo, para determinar los efectos del teletrabajo sobre la salud durante la pandemia COVID 19. El estudio fue de corte transversal, y se realizó a través de una encuesta que usó como instrumento un cuestionario en línea provisto por Survey Monkey que fue dirigido a 5,214 trabajadores que laboraban en modo teletrabajo, modo oficina y modo híbrido. 34% respondió el cuestionario. Se usó el software SPSS para analizar los datos y se buscaron resultados a corto plazo. Como resultados, El 40% de los teletrabajadores manifestó problemas de estrés y se debió a no tener espacios de trabajos adecuados ni una buena organización de los tiempos para separar la vida laboral de la familiar. Se evidenció la relación del teletrabajo con los conflictos trabajo - familia ($p > 0.01$), así como el impacto del teletrabajo en los problemas físicos que decantan de espacio y mobiliario inadecuado para teletrabajar ($p < 0.01$). Los teletrabajadores indicaron al conflicto trabajo - familia como el más relevante. Se concluyó en que las organizaciones deben de considerar en la implementación del teletrabajo el soporte técnico adecuado, incentivar la comunicación, velar por la salud personal y dar el apoyo social que corresponde. Se recomendó monitorear los efectos del teletrabajo para dar la atención adecuada a los teletrabajadores afectados.

El Kadri y Roberto (2022), realizaron un estudio en una entidad judicial en Brasil en el 2020, donde buscaron la relación entre el teletrabajo y los impactos psicosociales, ergonómicos y musculoesqueléticos que puede ocasionar; para ello realizaron un estudio cuantitativo descriptivo de corte transversal, con una población de 55 teletrabajadores. Se usó como instrumento un cuestionario MUEQ-Br y se recolectó también información sociodemográfica, ocupacional, de postura y ambiente de trabajo; emplearon el ROSA-Br que es una herramienta para evaluación de posturas. Como resultado se encontró que las extremidades superiores fueron las más afectadas, así como el cuello. Se concluyó que las empresas que adoptan el

teletrabajo deben de considerar el implementar condiciones que eviten la aparición de problemas musculoesqueléticos, también se indicó que hay una relación con el impacto psicosocial.

El termino teletrabajo nace en 1973 en Estados Unidos como consecuencia de la escasez del petróleo suministrado por los países árabes. El termino fue denominado así por Jack Nilles, Ingeniero de la NASA, quien planteaba que, ante esta escasez, una solución era trabajar remotamente, además indicaba las mejoras o beneficios que se puede obtener bajo esta modalidad de trabajo bien llevada, como el ofrecer un balance de la vida personal y laboral, disminución de tiempo de transporte, por consecuencia disminución de la contaminación; otra ventaja era la inclusión del personal femenino en el mundo laboral. Esta idea no fue aceptada por los sindicatos ya que erróneamente pensaron que esta modalidad de trabajo iba a implicar una reducción en las remuneraciones que recibían los trabajadores. Con la aparición del internet y de los ordenadores personales, fue IBM quien en los años 80 comenzó a adoptar el trabajo remoto como alternativa al trabajo presencial. La cita indica también que en el 2005 esta modalidad de trabajo se adopta en definitiva, considerando que debe haber un equilibrio entre la vida personal y laboral (Joric, 2020).

Introducción al marco referencial variable gestión del teletrabajo

Sobre el teletrabajo, de acuerdo a la publicación de su Ley 31572 en el Perú, lo define como el tipo de trabajo que realiza el trabajador fuera de las oficinas del empleados, valiéndose del uso de la tecnología y herramientas digitales, también es una forma de brindar servicios de manera temporal o habitual (El Peruano, 2022). El teletrabajo es una externalización de actividades de la organización que pueden ser desarrolladas fuera de la misma, haciendo uso de un computador y herramientas digitales (Valera, 2020). Es una solución factible de implementar que permite mantener puestos de trabajo y desarrollo de actividades económicas (Reyes, 2020).

El teletrabajo se define como una forma de ejecutar u organizar las actividades donde se hace uso de la tecnología de la información, referenciando a un contrato de trabajo. El teletrabajo puede ser realizado o no por el trabajador, si inicialmente firmo un contrato para poder ejecutar el trabajo de una manera distinta (Eurofound, 2021). El teletrabajo es una forma de organización laboral que supone realizar una actividad laboral remunerada usando como soporte a las Tecnologías de la Información, esta

forma de organización tiene tres modalidades: Modalidad autónoma donde el teletrabajadores escogen un lugar de trabajo, Modalidad móvil donde los trabajadores no tiene un lugar definido para prestar labores y los de Modalidad suplementarios o híbridos donde trabajan alternadamente fuera y en las oficinas de la organización (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, 2008). El teletrabajo es un modo de trabajo a distancia que sirve como instrumento para que tanto las organizaciones privadas y públicas se modernicen y a la vez brinden autonomía a sus teletrabajadores para la ejecución de sus actividades laborales, mediante el uso de la tecnología y bajo un marco contractual de prestación de servicios con la organización (Gobierno de España, 2021).

Es importante conocer las diferencias entre teletrabajo, trabajo remoto y trabajo en casa. El teletrabajo es un tipo de trabajo que se puede realizar en cualquier ambiente físico, no necesariamente en domicilio, y es la organización quien debe de provisionar los recursos necesarios para realizar esta labor; se caracteriza por el uso de herramientas de Tecnología de Información y es un derivado del trabajo remoto. Este último no necesariamente usa herramientas de tecnología de información, pero se puede realizar en distintos ambientes físicos. El trabajo en casa es el que se realiza en casa o en cualquier parte de esta. Se entiende casa al lugar donde reside el trabajador (International Labour Organization, 2020). Importante mencionar que existen diferentes formas de teletrabajo, todas ejecutándose a través del uso de Tecnología de Información, existe el teletrabajo desde casa, desde telecentro equipados con las condiciones e infraestructura adecuada, teletrabajo de alta movilidad de acuerdo con las funciones que desempeña el colaborador, teletrabajo nómada donde uno elige el lugar a trabajar y el teletrabajo híbrido donde alternan con el tipo de trabajo presencial (Silva & Pavón, 2022).

Como ventajas y desventajas del teletrabajo, las existen tanto para el trabajador como para la organización. Para el trabajador las ventajas se traducen en los ahorros de tiempo y costos, así como la satisfacción laboral que se puede obtener gracias a un equilibrio entre la vida laboral y personal lo cual le permite administrar el tiempo de una mejor manera. Como desventajas para el colaborador se indican el aislamiento social, mayores horas de trabajo, impactos en la salud física y mental como el estrés laboral, limitación para ascensos, lugares de espacio inadecuados, interferencias entre la vida familiar y laboral, gastos en servicios que eran asumidos por la empresa.

Para las organizaciones como ventajas se tiene la reducción de gastos en servicios, reducción de inasistencias, mejor productividad, la retención del personal con talento, la sensibilización; y como desventajas la falta de compromiso, poca comunicación con los trabajadores, bajo desempeño, dificultad para la supervisión y cambios no deseados en la cultura de la organización (Carrasco-Mullins, 2021).

El teletrabajo es un compromiso entre la organización y el teletrabajador, y para gestionarlo de una manera correcta, es decir para organizarlo y controlarlo, es importante definir el objetivo o la necesidad que lleva la adopción de este modelo de trabajo, es decir que es lo que busca o cual es el fin de la organización, por ejemplo, el ahorrar costos, buscar nuevos negocios o ampliarlos, entre otros. La gestión involucra también el velar por la seguridad y salud del teletrabajador, brindarle las facilidades en la conexión digital a la organización desde su lugar de trabajo, gestionar su formación a través de capacitaciones, el soporte y acompañamiento, la sensibilización para que estén comprometidos con los objetivos y no sea complicada la adopción de la modalidad de trabajo, esto significa que se debe considerar la gestión de personas y conocimientos a todo nivel. La gestión debe lograr que los mandos confíen en sus trabajadores y estos últimos deben de estar comprometidos en el logro de los objetivos de Negocio (Ordozgoiti, 2022).

Para que la gestión del teletrabajo, esté alineada con la consecución de los objetivos de la organización, es necesario adoptar estrategias que interrelacionen tres componentes, El primero es la voluntad del trabajador brindándoles las condiciones adecuadas, el segundo es considerar al trabajador como centro de las decisiones, incluyendo su bienestar como base para la definición de los objetivos de la organización, y el tercero es hacer gestionar un cambio de cultura para esta nueva modalidad de trabajo, incluyendo a los directivos y mandos intermedios para que se reciba el apoyo de la alta dirección (Sáenz, 2022).

Para implementar un modelo de gestión del teletrabajo alineado a la estrategia de la organización, se deben de considerar tres aspectos fundamentales que son: La gestión de conocimiento para buscar la innovación, el liderazgo que debe alinear los objetivos al pensamiento estratégico y la planificación estratégica que debe considerar los aspectos del teletrabajo (Plaza et al., 2021). El teletrabajo bien gestionado logrará ventajas tanto para colaboradores y organizaciones; es importante entonces tener en cuenta el marco legal, brindarle al trabajador las condiciones y

dotarle de las herramientas necesarias para no generarles estrés; también se debe generar una forma saludable de trabajo, así como capacitarlo, velar porque tengan un lugar adecuado para trabajar y tengan el soporte adecuado en todo momento.(Ramírez et al., 2022).

Para el teletrabajo hemos consideramos 6 dimensiones dentro de la definición operacional:

La primera dimensión fue el perfil del Teletrabajador. El teletrabajador debe de tener ciertas características, competencias y cualidades para que pueda trabajar bajo esta modalidad. Como habilidades o características personales, debe poseer una gran autoestima, debe ser autónomo, esto significa trabajar con el mínimo de supervisión, debe automotivarse; tener conocimientos particulares y evidenciar experiencia en el uso de herramientas de Tecnologías de Información, ideal si tiene experiencia en la ejecución de la modalidad, y debe tener gran capacidad para la resolución de incidentes y problemas. Adicional es importante considerar que no tiene problemas en teletrabajar, que el lugar donde va a laborar es el adecuado y que su vida familiar no impactará en la ejecución de sus labores (Hernández, 2020).

La Segunda dimensión fue la Provisión de Tecnología, en cuanto a la tecnología necesaria que la organización debe implementar o proveer para ejecutar el teletrabajo, pasa por computadores, celulares, aplicaciones, bases de datos, servidores para intercambiar información, conexión a internet. Se indica también que es importante que las organizaciones ven esta implementación como inversión y no como gasto, del mismo modo mientras más grande sea la organización, las inversiones deben de ser mayores para buscar mejorar la calidad en la provisión de las herramientas (Interpolados, 2020).

La tercera dimensión fue el Liderazgo, los líderes de los trabajadores son los que predicán con el ejemplo, deben de adaptarse a los cambios, no hacer un seguimiento estresante, debe enseñar a una realización de labores efectiva, ya que la no presencialidad evita el contacto directo con el trabajador. Es normal por ello que exista desconfianza, pero el líder debe tener contacto con su equipo para conocerlos y así confiar en ellos; para ello debe delegar tareas y ver si los empleados se preocupan por entregarlas en los plazos y formas requeridas; hacer esto genera

confianza, además el líder debe estar atento a las necesidades de su equipo, por eso es importante la comunicación (Estrada, 2020).

La cuarta dimensión fue el Lugar para trabajar, El tener un espacio y lugar adecuado para el teletrabajo implica una buena iluminación, un espacio alejado para evitar el ruido, un orden, una silla ergonómica, una mesa de trabajo cómoda y ordenada. De igual manera sugiere que adoptemos como rutina el hacer pausas, establecer horarios, separar la vida familiar de la laboral y el ser flexible, resalta la importancia del cuidado de la salud (González, 2020). Respecto al ruido en el espacio de trabajo, las organizaciones deben de buscar alternativas para mitigar los efectos del ruido que es una condición que se presenta en el teletrabajo y que no se puede controlar. El ruido acelera el ritmo cardíaco y detona otros padecimientos, en consecuencia, es catalogado como un factor de estrés (Suarez, 2022).

La quinta dimensión fue el Aspecto Legal, Dentro de la publicación de la Ley N°31572 en el Perú, se señala que uno de los derechos del trabajador es la desconexión digital, la cual busca el cumplimiento al estricto de su horario laboral, por el cual el trabajador dará por terminado su horario laboral diario y la organización contratante deberá respetar y aceptar tal decisión (El Peruano, 2022). La sexta dimensión fue el Acompañamiento, Las condiciones del teletrabajo pueden implicar sobrecarga o carga adicional laboral al trabajador, es por eso por lo que el control de cada trabajador, su personalidad y capacidad de automatización, es tan importante como del apoyo que puede recibir por parte de la organización, ya que existe la probabilidad de que se pueden desencadenar problemas de mentales y físicos. Es importante que el teletrabajador se encuentre bien y darles la facilidad para que sus comunicaciones sean escaladas; así mismo, se resalta lo importante que es también para el teletrabajador, el comunicarse con sus pares (Jiménez-Figueroa & Berrios, 2022)

Para el presente estudio consideramos tres modelos teóricos del teletrabajo. El primero como variable independiente enfocado como un proceso identificando las entradas y salidas del mismo, considerando lo necesario para implementar esta forma de trabajo y también esta entradas y salidas nos permitirá ver como la organización se ve involucrada. Como entradas se identifican la disponibilidad de recursos, la infraestructura digital y las relaciones profesionales. Como salida ya se considera dos ámbitos, un ámbito a nivel personal y profesional que trata sobre el intercambio de

conocimientos e impacto en la vida laboral y profesional, en el otro ámbito se ven las salidas en función a la organización como innovación, nuevas oportunidades y un modelo híbrido que aprovecha la ventaja de los recursos digitales , (Stoian et al., 2022b) El segundo, parte de que el teletrabajo no es solo trabajar fuera de oficina, también considera otros aspectos como la cultura organizacional relacionada al aspecto motivacional y productivo de sus trabajadores, también considera costos, perfiles dentro de los cuales se considera también un perfil de supervisión, la evaluación de la forma de trabajo, los recursos tecnológicos que se deben proveer y considerar las ventajas tecnológicas adecuadas (Morales & Pérez 2020). El tercero, considera el teletrabajo como un conjunto de componentes conformado por la organización, herramientas tecnológicas y los espacios de trabajo remoto; como situación aparte, se considera las salidas que impactan a los trabajadores y organización concluyendo en beneficios, pero reconociendo que hay aspectos a considerar en su implementación (Carmona, 2020).

En lo que se refiere al estrés laboral, (Patlán, 1984) nos indicó que las investigaciones sobre el estrés laboral la realizó el psicólogo Walter Cannon en los primeros años del siglo XX, donde busca una relación entre el estado psicológico y las enfermedades físicas. La misma cita indica que luego en la década de los setenta, la Universidad de Michigan hace estudios para ver como los factores psicosociales influenciaban en los niveles de estrés de los trabajadores en sus puestos de trabajo. Miguel y Cano (2005), también resalta a Cannon quien, en base a sus estudios realizados en 1932, indica también que, ante el estrés, las personas tendemos a huir o evitar la situación estresante como método de emergencia y autodefensa. Fue recién en el año 1988 que Mosso y Maggiora en Italia realizaron estudios sobre como el trabajo impactaba física y mentalmente al individuo. En 1989 fue Patrizi quien crea el Laboratorio Experimental de Psicología del Trabajo donde estudia la relación estrés y trabajo.

Introducción al marco referencial variable estrés laboral.

Muchos autores ven al estrés laboral como positivo o negativo de acuerdo con el grado de exposición. Considerando las consecuencias negativas, se define el estrés como la respuesta inmediata del organismo ante una exposición al daño físico y emocional. El estrés laboral es una condición que se presenta cuando las labores encomendadas al trabajador exceden sus capacidades para poder lograrlas, o

aparece cuando los conocimientos, recursos o habilidades del trabajador no son suficientes para realizar las labores que la organización exige. Los causantes propios del trabajo que detonan los temas de estrés laboral, se denominan causales, de riesgo psicosocial y son las interacciones con el ambiente de trabajo, el trabajo demandado, las políticas y procedimientos de la organización y el resultados de las percepciones que uno va interpretando (Organización Internacional Trabajo, 2016).

El estrés laboral es definido como un fenómeno que se presenta cada vez con mayor frecuencia, y se debe a los cambios en el trabajo y la forma de trabajar. Las consecuencias físicas y psicológicas que sufren los trabajadores producto del estrés, impactan finamente a la organización ya que se sufre impacto en varios ámbitos como en el clima laboral, las relaciones con los otros trabajadores, disminución del rendimiento, baja productividad, ausentismo y pueden llegar a producir accidentes o incapacidad para realizar las labores. Antes los daños se presentaban a nivel muscular, ya que la mayoría de los trabajos eran operativos involucrando el uso de la mano de obra, pero en estos últimos años el crecimiento de los trabajos administrativos, también implica que el estrés afecte mentalmente a los trabajadores (Ayuntamiento de Madrid España, 2020).

El estrés laboral se define como las reacciones mentales o físicas que se da como resultado de la presión resultante en el trabajo. El impacto físico y mental no solo las sufre el trabajador, también su círculo de personas cercanas a él (Gobierno de México, n.d.). El estrés laboral es un problema colectivo que afecta a cualquier trabajador sin importar su condición o profesión, deteriorando no solo la salud física mental para el trabajador, a nivel organización también se sufre el impacto, porque se evidencia una disminución en la productividad y aparecen los problemas de ausentismo laboral. El estrés laboral es padecido cada vez por más trabajadores y esto se debe a que están apareciendo nuevas formas de organizar el trabajo y las nuevas formas de relacionamiento social que vienen apareciendo (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, n.d.). El estrés laboral es un proceso no estático, está siempre presente y se produce cuando el trabajador llega a la conclusión que las causas que lo ocasiona, producen impactos que perjudican su la salud y conducta (Preston, n.d.).

Basado en un enfoque perjudicial, se define como aquellas reacciones emocionales y físicas de organismo cuando las solicitudes de la actividad laboral no

pueden ser satisfechas con las capacidades o conocimientos del trabajador, lo cual puede ocasionar hasta lesiones. No debe ser confundido con desafío, el cual es un estado que nos conduce a obtener energía física y psicológica que nos motiva a superarnos y adquirir nuevos conocimientos o habilidades para cumplir nuestros compromisos y retos laborales, en este sentido se indica que el desafío obliga a tener ciertos niveles de estrés que no decantan en un deterioro físico y mental (Stranks, 2005).

El estrés laboral es un sentimiento que causa cambios en el individuo en varios ámbitos, y cuando hablamos de su impacto debemos de tener en cuenta tres aspectos: En primer lugar, los causantes del estrés, en segundo lugar, es el cambio que produce a la persona que lo padece y en tercer lugar son las consecuencias luego del estrés que pueden ser positivas o negativas. Es importante dejar de pensar que el estrés siempre es negativo y eso es lo primero que hacemos cuando escuchamos algo asociado al estrés. El estrés es inevitable y es por ello por lo que tanto la organización como los empleados deben de tomar acciones o definir un plan e implementarlo, es importante aprender a convivir con el estrés y saber tratarlo. En este sentido el Área de Gestión Humana es eje fundamental para llevar a cabo estas acciones (Kapoor & Chhabra, 2022).

Se identifican dos tipos de estrés laboral, primero el estrés laboral episódico que es un tipo de estrés breve, es decir que desaparece cuando desaparece también el detonante del estrés, su impacto no es tan alto en los trabajadores; y segundo el estrés laboral crónico, que es el que afecta a la persona durante un periodo largo de tiempo, se califica este estrés como peligroso, esto se debe a que la persona convive con el causal del estrés en su ambiente laboral. Esto decanta en consecuencias graves a mediano y largo plazo (Ortíz, 2020). También se puede clasificar al estrés como estrés positivo, que está asociado al cumplimiento de una tarea o reto asociada a sus funciones; y también se puede clasificar como estrés negativo, que es perjudicial porque continua aun cuando el trabajador culminó su horario laboral, afectando incluso en su vida no laboral (Ortíz, 2020). El estrés laboral es una forma de reaccionar de las personas cuando detectan que hay sobrecarga laboral o cuando el ambiente laboral es negativo. Las 5 enfermedades más comunes a los que nos lleva este tipo de estrés son la depresión, la aparición o incremento de un vicio como el alcoholismo, aumento de presión arterial, lesiones o fracturas a nivel musculoesquelético y

alteraciones en el metabolismo (La República, 2022). Es muy importante diferenciar presión en el trabajo y el estrés laboral. El estrés es una circunstancia donde la demanda laboral exceden los recursos y conocimientos para poder afrontarla, la presión sin embargo es una circunstancia que se da cuando el resultado o cumplimiento de algún objetivo, depende de nuestra labor (Gestión, 2015).

Dentro de las dimensiones del estrés laboral se indicaron cuatro, las cuales fueron asociadas a los cambios que produce en estrés laboral en las personas. Estas se definen como:

La primera dimensión fueron los cambios emocionales, son los cambios en nuestras emociones apareciendo sentimientos de cansancio, agotamiento, disgustos o enfados, tristeza, ira, bajo rendimiento (Ministerio de Sanidad de España, 2020). La segunda dimensión fueron los cambios fisiológicos, son los cambios en las reacciones que presenta nuestro cuerpo como: problemas digestivos, dolores de cabeza, mareos, temblores repentinos, ritmos acelerados del corazón (Ministerio de Sanidad de España, 2020). La tercera dimensión fueron los cambios conductuales, son los cambios debidos a nuestra reacciones, costumbres o hábitos, como por ejemplo comenzar a fumar, dejar de alimentarse, tomar alcohol, aparición de tics, aparición o incrementos de malos hábitos como vicios, movimientos nerviosos, rascarse frecuentemente, llorar (Ministerio de Sanidad de España, 2020). La cuarta dimensión fueron los cambios cognitivos, son los cambios en las reacciones de nuestra mente, como por ejemplo aparición o incremento de la inseguridad, preocupación, temor, pensamientos negativos o pesimistas, falta de concentración, sentirnos vulnerables o expuestos, problemas para concentrarse en el trabajo, problemas de memoria (Ministerio de Sanidad de España, 2020).

Dentro de los modelos del estrés laboral hemos considerado tres. Para el primero nos apoyaremos en la base de que el estrés laboral impacta en cuatro ámbitos: en la mente, cuerpo, comportamiento y emociones que a nivel de organización puede decantar en las renunciadas y deserciones laborales, así mismo recomienda pausas activas para mitigar este estado (Acosta, 2021). El segundo se alinea al Síndrome de Burnout que indica que se poseen tres dimensiones de impacto que manifiesta el estrés, como el agotamiento, despersonalización y la falta de realización personal. Esto ocasiona consecuencias no deseadas a la organización como la baja productividad de los trabajadores y ausentismos (Acosta, 2021). El

tercero se relaciona también al síndrome de Burnout, que relaciona el estrés laboral con el agotamiento laboral que aparte de tener un alto potencial de afectar a mediano y largo plazo la salud física y mental de los trabajadores, impactará también en las operaciones de las organizaciones, básicamente en la productividad, esta situación ya se presentaba antes de la pandemia, pero el aumento del teletrabajo ocasionado por la aparición del COVID 19, ocasiono un aumento desmedido del estrés (Cadillo, 2021).

Dentro del marco epistemológico, en lo que respecta a la cosmovisión, se estuvo de acuerdo y se aceptó el conocimiento teórico encontrado y existente, las teorías decantan de investigaciones y estudios que a través de estadísticas y cálculo sustentan su definición. En este sentido nos apoyamos de la cosmovisión científica, porque se busca una explicación racional y sustentada que tiene origen en la experimentación y observaciones que conducen a conclusiones y revisiones. Nacen de una actividad científica como lo hacen las variables en estudio. En esta investigación planteamos una hipótesis que vamos a comprobar. (IES Juan Gris, n.d.).

La epistemología se encarga de saber cómo se obtuvo el conocimiento y como fue construido, analiza la forma como se logró obtener la información para determinar su validez (Hurtado-Dianderas & Rivera, 2006). La epistemología es comprender como se llegó a saber lo que se conoce y como va a ser aplicado. En esta investigación la realidad no se construyó, está compuesta por variables que se analizaron. Existe la verdad y no necesita construirse, la misma se irá conociendo conforme avance le estudio, realizando las observaciones, mediciones y descripciones respectivas, esto obedece a una corriente epistemológica positivista. Dicho esto, el conocimiento entonces no es empírico porque no se basa en la experiencia, ni tampoco es racional porque no se basa en la razón (Zeña, 2015).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativa debido a que partimos de problemas que generan hipótesis que queremos probar, para ello nos valimos de la recolección de datos para trabajarlos a través de la estadística, en este sentido no realizamos experimentaciones, observamos y analizamos lo recolectado (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). El método fue deductivo, ya que se partió o tomó como base una hipótesis que queremos probar (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

La presente investigación fue básica ya que buscó obtener información para comprender un determinado problema que se planteó (Hernández-Sampieri & Mendoza 2018). Hay una necesidad social que requería encontrar una solución (Castillo, 2022). El diseño fue no experimental porque se observó la situación o realidad tal y como viene sucediendo, sin manipulaciones (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). El estudio fue de corte transeccional o transversal, porque recolectó datos una sola vez, buscando la relación de dependencia de una variable sobre la otra en el año 2022. Se tuvo un alcance transversal causal ya que se estableció como influye una variable sobre otra (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión del teletrabajo, fue la variable independiente y cualitativa

Se define como un proceso de gestión del cambio para implementar el teletrabajo y que considera involucrar las Áreas de Tecnología de Información, Gestión Humana, Legal o Jurídica y de Comunicaciones para determinar las brechas que se necesitan (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, 2018) La implementación del teletrabajo requiere gestionar diversas condiciones en los ámbitos de gestión humana, legal, tecnológica, liderazgo y comunicación (López et al, 2016).

Variable 2: Estrés laboral, fue la variable dependiente y cualitativa

Se define el estrés laboral como una situación que se produce cuando las exigencias del ambiente laboral son superiores a las capacidades de los trabajadores para poder responder y cumplir de manera eficiente (Quiroa, 2020), Para medir el

estrés laboral vamos a considerar los diferentes entornos o ámbitos de la vida de los trabajadores que son afectados, como lo son los cambios emocionales, cambios físicos, cambios cognitivos y cambios conductuales (Ministerio de Sanidad de España, 2020)

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Se definió como población a todos los elementos a los cuales alcanzó la presente investigación y a la muestra como la parte que representó a esta población (Condori-Ojeda, 2020). La población bajo estudio estuvo y está conformada por 113 trabajadores y todos sin exclusiones están bajo la modalidad de teletrabajo en este 2022. El tamaño de la muestra depende del tamaño de la población y de cuanta diversidad presenten; el estudio no necesitó de una clasificación o segmentación de la población para analizar el impacto de la variable dependiente, toda la población fue impactada, fue por ello que no se realizaron exclusiones para la selección de la muestra (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). El muestreo fue censal, donde la muestra busco considerar a toda la población (Mucha et al., 2022). Esto significa que finalmente participaron los 113 trabajadores, que respondieron el instrumento de recolección de datos que se usó para el presente estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se usó como técnica la encuesta y como instrumento para recolección de datos el cuestionario. Entiéndase por técnica de recolección de datos al procedimiento usado para obtener aquella información que será insumo de la investigación; a través de la encuesta se interrogó a los usuarios para obtener las respuestas requeridas, y el cuestionario como aquella herramienta que permitió obtener la información a través de la realización de preguntas, (Bastias Consultores, 2020). Usamos la escala de Likert para medir el nivel de identificación con cada variable por parte del encuestado (Matas, 2018). Las preguntas fueron redactadas de forma clara y de tal forma que el encuestado tenga un entendimiento claro de las preguntas formuladas, evitando tener sesgos en las respuestas obtenidas. Para la validez del instrumento usamos el juicio de expertos, que son personas con experiencia en el tema, por la modalidad de trabajo que desempeñan y también expertos con niveles de docencia; el objetivo es tener una retroalimentación constructiva en cuanto a aportes y sugerencias que aporten al proyecto (Cabero & Llorente, 2013).

La confiabilidad fue evaluada con el coeficiente de Alpha de Cronbach, para ello se hizo un piloto con 15 encuestados, de los cuales respondieron 10. Se hicieron un total de 39 preguntas, las 19 primeras asociadas a la variable gestión del teletrabajo y las 20 últimas asociadas a la variable estrés laboral. Los resultados de las encuestas se analizaron a través del software SPSS. La prueba de confiabilidad para la primera variable indico un valor para el Alfa de Cronbach de 0.703. La prueba para la segunda variable tuvo un valor para el Alfa de Cronbach de 0.859. El alfa de Cronbach resultante es mayor a 0.7, por lo que el instrumento es confiable (López et al., 2021).

3.5. Procedimientos

Detallamos a continuación el procedimiento que se realizó. Primero se diseñó el cuestionario digital y en paralelo se solicitó permiso a la organización en estudio para que nos permitiera enviar el cuestionario a través del correo electrónico corporativo de los teletrabajadores que conforman la población en estudio. El permiso para usar el correo o medio de mensajería corporativa no fue autorizado, por lo que el envío del cuestionario se hizo por redes sociales y/o correo electrónico personales de los teletrabajadores; para ello se tuvo contacto con intermediarios y mandos intermedios del personal encuestado, y a través de ellos se solicitó los correos personales o cuentas en redes sociales de los trabajadores. Se les envió el cuestionario por esos medios, no sin antes indicar en el cuerpo del mensaje enviado, el objetivo de la investigación, la libertad para responder o no el cuestionario. Se dejó los datos de contacto del autor del presente estudio, para que puedan canalizar sus observaciones, consultas o dudas en caso de ser requeridas. Para responder las preguntas del cuestionario, se usó de la opción múltiple y sin límite de tiempo para evitar sesgos. Se colocó obligatoriedad en la pregunta para evitar omisiones en el llenado respectivo. Luego se procedió a la recolección de datos a través de la herramienta donde se envió, diseño y desarrollo el cuestionario digital, para finalmente darle el tratamiento a través de la formación de categorías.

3.6. Métodos de análisis de datos

El estudio fue cuantitativo y se hizo un análisis descriptivo, ya que se analizaron los datos o el valor de los mismos, que se obtuvieron a través del cuestionario para cada categoría de las variables y dimensiones (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Se usaron tablas de frecuencia para cada ítem y por datos agrupados, la tabla

de frecuencia, muestra las veces o la frecuencia que aparece un determinado dato en un conjunto analizado,(Illowsky & Dean, 2022a). Se presentarán graficas por cada tabla presentada.

Se usó tablas de contingencia para procesar las variables del estudio, el uso de esta tabla aplica para este estudio causal ya que muestra relación de dependencia entre las variables o de las dimensiones de la variable independiente con la dependiente (Illowsky & Dean, 2022b). En cuanto al análisis Inferencial, por la cantidad de datos obtenidos, se usó la fórmula de Kolmogorov-Smirnov, el p-valor no excedía el 0.05 en todos los casos por lo que los datos no presentaban normalidad y se usó la prueba no paramétrica. Debido a esto para la prueba de hipótesis usamos el chi cuadrado para prueba no paramétrica y la regresión logística ordinal.

3.7. Aspectos éticos

En cuanto a las referencias, la presente investigación no manipuló la información en fechas y contenidos. Para el relevamiento de información, no se forzó a los encuestados a proporcionar la información solicitada, ni se le solicitó el llenado de datos personales; el llenado del cuestionario fue voluntario, para ello, se informó el objetivo del llenado del mismo sin faltar a la verdad. No se divulgó ni se divulgarán sus datos personales. Se respetó la decisión de la organización en estudio, que no autorizó el uso de cuentas de correo o mensajería laborales, ni el uso de su nombre en el presente trabajo. Para asegurar que no se manipuló la información, se les indicó a los encuestados que pueden cotejar sus respuestas a demanda.

IV. RESULTADOS

Resultados Descriptivos

Para esta parte vamos a comenzar mostrando los resultados descriptivos en las tablas de frecuencia de datos agrupados de cada variable y sus dimensiones.

Tabla 1

Tabla de Frecuencias con datos agrupados para Gestión del Teletrabajo

	Mala Gestión		Regular Gestión		Buena Gestión	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Perfil del Trabajador	18	15.9%	58	51.3%	37	32.7%
Provisión de tecnología	22	19.5%	51	45.1%	40	35.4%
Liderazgo	22	19.5%	58	51.3%	33	29.2%
Lugar para trabajar	60	53.1%	41	36.3%	12	10.6%
Aspecto legal	45	39.8%	50	44.2%	18	15.9%
Acompañamiento	37	32.7%	52	46.0%	24	21.2%
Gestión del Teletrabajo	26	23.0%	63	55.8%	24	21.2%

La tabla 1 indica que la gestión del teletrabajo es percibida como regular con un valor del 55.8%, solo el 21.2% percibe que esta variable está bien gestionada. De todas las dimensiones, la provisión de tecnología y perfil del teletrabajador tiene los mayores valores de bien gestionadas con un 35,4% y un 32.7% respectivamente; sin embargo, estos porcentajes son bajos. La mayoría percibe en general que la variable y las dimensiones están en su mayoría mal y regularmente gestionadas. La dimensión que reporta un valor alto de mala gestión es el lugar de trabajo con un 53.1% , seguido del acompañamiento de la empresa con un 39.8%. En general tanto las variables como las dimensiones son percibidas como regularmente gestionados, sobre valores que van entre el 44.2% y el 55,8%, a excepción de la dimensión lugar para trabajar que se percibe como regularmente gestionada en un 36.3% y solo el 10.6% la percibe como bien gestionada.

Tabla 2*Tabla de Frecuencias con datos agrupados para Estrés Laboral*

	Impacto Alto		Impacto Medio		Impacto Bajo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia.	%
Reacciones emocionales	17	15.0%	60	53.1%	36	31.9%
Reacciones cognitivas	14	12.4%	49	43.4%	50	44.2%
Reacciones conductuales	11	9.7%	39	34.5%	63	55.8%
Reacciones fisiológicas	21	18.6%	37	32.7%	55	48.7%
Estrés Laboral	12	10.6%	55	48.7%	46	40.7%

La tabla 2 nos muestra que el impacto en la variable estrés laboral en los teletrabajadores está en un nivel medio con un valor del 48.7%, y con un 10.6% de impacto alto. En cuanto a las dimensiones, se observa que las reacciones fisiológicas es la que manifiesta el impacto más alto con un 18.6%, seguido por las reacciones emocionales con un 15%; la dimensión reacciones conductuales presenta el impacto más bajo con un 55.8%. De esta tabla podemos concluir que hay un porcentaje considerable de impacto medio para el estrés laboral y sus dimensiones con porcentajes que van desde el 32.7% hasta el 53.1%. El impacto bajo para la variable y sus dimensiones van desde el 31.9% al 55.8%.

A continuación, vamos a mostrar las tablas de contingencias entre las variables independientes con sus dimensiones, con la variable dependiente

Tabla 3*Tablas cruzadas entre Gestión del Teletrabajo y Estrés Laboral*

Variable			Variable Estrés Laboral (Agrupada)			Total
			Impacto Alto	Impacto Medio	Bajo Impacto	
Gestión del Teletrabajo (Agrupada)	Mala Gestión	Recuento	9	9	8	26
		Recuento esperado	2.8	12.7	10.6	26.0
		% del total	8.0%	8.0%	7.1%	23.0%
	Gestión Regular	Recuento	1	39	23	63
		Recuento esperado	6.7	30.7	25.6	63.0
		% del total	0.9%	34.5%	20.4%	55.8%
	Buena Gestión	Recuento	2	7	15	24
		Recuento esperado	2.5	11.7	9.8	24.0
		% del total	1.8%	6.2%	13.3%	21.2%
Total	Recuento	12	55	46	113	
	Recuento esperado	12.0	55.0	46.0	113.0	
	% del total	10.6%	48.7%	40.7%	100.0%	

La tabla 3 muestra que la gestión del teletrabajo no está siendo bien gestionada en un 78.8%, y esto ocasiona niveles de estrés con impacto medios y altos en un 51.4%. Hay 63 coincidencias (55.8%) los cuales los cuales corresponden a relaciones inversas, es decir una mala gestión de la variable ocasiona un impacto alto y viceversa, lo cual nos lleva a una primera interpretación de que hay una dependencia de las variables lo cual vamos a demostrar más adelante. Hay 24 casos que evidencian una buena gestión, pero han decantado en 2 impactos altos en los niveles de estrés, lo cual significa el 8.3%

Tabla 4

Tablas cruzadas Perfil del teletrabajador y Estrés Laboral

			Variable Estrés Laboral (Agrupada)			
			Impacto Alto	Impacto Medio	Bajo Impacto	Total
Perfil del Trabajador (Agrupada)	Mala Gestión	Recuento	9	3	6	18
		Recuento esperado	1.9	8.8	7.3	18.0
		% del total	8.0%	2.7%	5.3%	15.9%
	Regular Gestión	Recuento	2	37	19	58
		Recuento esperado	6.2	28.2	23.6	58.0
		% del total	1.8%	32.7%	16.8%	51.3%
	Buena Gestión	Recuento	1	15	21	37
		Recuento esperado	3.9	18.0	15.1	37.0
		% del total	0.9%	13.3%	18.6%	32.7%
Total	Recuento	12	55	46	113	
	Recuento esperado	12.0	55.0	46.0	113.0	
	% del total	10.6%	48.7%	40.7%	100.0%	

La tabla 4 muestra que la dimensión perfil del teletrabajo no está siendo bien gestionada en un 67.3% y esto ocasiona impactos altos y medios en el estrés laboral en el orden del 45.2%. Hay 67 coincidencias (59.3%) los cuales corresponden a relaciones inversas, es decir una mala gestión de la dimensión, ocasiona un impacto alto y viceversa, lo cual nos lleva a una primera interpretación de que hay una dependencia de las variables lo cual vamos a demostrar más adelante. Hay 37 casos que evidencian una buena gestión, pero han decantado en 1 impacto alto en los niveles de estrés, lo cual significa el 2.7 %

Tabla 5*Tablas cruzadas Provisión de Tecnología y Estrés Laboral*

			Variable Estrés Laboral (Agrupada)			
			Impacto Alto	Impacto Medio	Bajo Impacto	Total
Provisión de la Tecnología (Agrupada)	Mala Gestión	Recuento	7	8	7	22
		Recuento esperado	2.3	10.7	9.0	22.0
		% del total	6.2%	7.1%	6.2%	19.5%
	Regular Gestión	Recuento	3	31	17	51
		Recuento esperado	5.4	24.8	20.8	51.0
		% del total	2.7%	27.4%	15.0%	45.1%
	Buena Gestión	Recuento	2	16	22	40
		Recuento esperado	4.2	19.5	16.3	40.0
		% del total	1.8%	14.2%	19.5%	35.4%
Total	Recuento	12	12	55	46	
	Recuento esperado	12.0	12.0	55.0	46.0	
	% del total	10.6%	10.6%	48.7%	40.7%	

La tabla 5 muestra que la dimensión provisión de tecnología no está siendo bien gestionada en un 64.6% y esto ocasiona impactos altos y medios en el estrés laboral en el orden del 43.4%. Hay 60 coincidencias (53.1%) los cuales corresponden a relaciones inversas, es decir una mala gestión de la dimensión, ocasiona un impacto alto y viceversa, lo cual nos lleva a una primera interpretación de que hay una dependencia de las variables lo cual vamos a demostrar más adelante. Hay 40 casos que evidencian una buena gestión, pero han decantado en 2 impactos altos en los niveles de estrés, lo cual significa el 5 %.

Tabla 6

Tablas cruzadas Liderazgo y Estrés Laboral

			Variable Estrés Laboral (Agrupada)			
			Impacto Alto	Impacto Medio	Bajo Impacto	Total
Liderazgo (Agrupada)	Mala Gestión	Recuento	6	8	8	22
		Recuento esperado	2.3	10.7	9.0	22.0
		% del total	5.3%	7.1%	7.1%	19.5%
	Regular Gestión	Recuento	4	36	18	58
		Recuento esperado	6.2	28.2	23.6	58.0
		% del total	3.5%	31.9%	15.9%	51.3%
	Buena Gestión	Recuento	2	11	20	33
		Recuento esperado	3.5	16.1	13.4	33.0
		% del total	1.8%	9.7%	17.7%	29.2%
Total	Recuento	12	55	46	113	
	Recuento esperado	12.0	55.0	46.0	113.0	
	% del total	10.6%	48.7%	40.7%	100.0%	

La tabla 6 muestra que la dimensión liderazgo no está siendo bien gestionada en un 64.6% y esto ocasiona impactos altos y medios en el estrés laboral en el orden del 47.8%. Hay 62 coincidencias (54.9%) los cuales corresponden a relaciones inversas, es decir una mala gestión de la dimensión, ocasiona un impacto alto y viceversa, lo cual nos lleva a una primera interpretación de que hay una dependencia de las variables lo cual vamos a demostrar más adelante. Hay 33 casos que evidencian una buena gestión, pero han decantado en 2 impactos alto en los niveles de estrés, lo cual significa el 6.1 %. Esto significa que hay pocos casos donde la gestión es percibida como buena, pero dentro de este universo, hay algunos ítems de la dimensión que fueron calificados como male gestionados y estos están relacionados a la retroalimentación del trabajo y a la atención de las necesidades de los teletrabajadores.

Tabla 7*Tablas cruzadas Lugar de Trabajo y Estrés Laboral*

			Variable Estrés Laboral (Agrupada)			
			Impacto Alto	Impacto Medio	Bajo Impacto	Total
Lugar de Trabajo (Agrupada)	Mala Gestión	Recuento	7	31	22	60
		Recuento esperado	6.4	29.2	24.4	60.0
		% del total	6.2%	27.4%	19.5%	53.1%
	Regular Gestión	Recuento	3	21	17	41
		Recuento esperado	4.4	20.0	16.7	41.0
		% del total	2.7%	18.6%	15.0%	36.3%
	Buena Gestión	Recuento	2	3	7	12
		Recuento esperado	1.3	5.8	4.9	12.0
		% del total	1.8%	2.7%	6.2%	10.6%
Total	Recuento	12	55	46	113	
	Recuento esperado	12.0	55.0	46.0	113.0	
	% del total	10.6%	48.7%	40.7%	100.0%	

La tabla 7 muestra que la dimensión lugar de trabajo no está siendo bien gestionada en un 89.4% y ocasionando impactos altos y medios en el estrés laboral en un 54.9%. Hay 35 coincidencias (30.9%) los cuales corresponden a relaciones inversas, es decir una mala gestión de la dimensión, ocasiona un impacto alto y viceversa, Se puede interpretar no hay una dependencia considerable.

Tabla 8*Tablas cruzadas Aspecto Legal – Variable Estrés Laboral*

			Variable Estrés Laboral (Agrupada)			
			Impacto Alto	Impacto Medio	Bajo Impacto	Total
Conexión Digital (Agrupada)	Mala Gestión	Recuento	10	27	8	45
		Recuento esperado	4.8	21.9	18.3	45.0
		% del total	8.8%	23.9%	7.1%	39.8%
	Regular Gestión	Recuento	0	25	25	50
		Recuento esperado	5.3	24.3	20.4	50.0
		% del total	0.0%	22.1%	22.1%	44.2%
	Buena Gestión	Recuento	2	3	13	18
		Recuento esperado	1.9	8.8	7.3	18.0
		% del total	1.8%	2.7%	11.5%	15.9%
Total	Recuento	12	55	46	113	
	Recuento esperado	12.0	55.0	46.0	113.0	
	% del total	10.6%	48.7%	40.7%	100.0%	

La tabla 8 muestra que la dimensión aspecto legal no está siendo bien gestionada en un 84.1% y esto ocasiona impactos altos y medios en el estrés laboral en el orden del 54.8%. Hay 48 coincidencias (42.5%) los cuales corresponden a relaciones inversas, es decir una mala gestión de la dimensión, ocasiona un impacto alto y viceversa, lo cual nos lleva a una primera interpretación de que hay una dependencia de las variables, pero no se puede saber por ahora en qué medida. Hay 18 casos que evidencian una buena gestión, pero han decantado en 2 impactos altos en los niveles de estrés, lo cual significa el 11.1 %. Esto significa que hay pocos casos donde la gestión es percibida como buena, pero dentro de este universo, hay algunos ítems de la dimensión que fueron calificados como male gestionados y estos están relacionado a que la carga laboral obliga a no respeta el horario de labores y la organización no respeta la desconexión digital.

Tabla 9
Tablas cruzadas Acompañamiento y Estrés Laboral

			Variable Estrés Laboral (Agrupada)			
			Impacto Alto	Impacto Medio	Bajo Impacto	Total
Acompañamiento (Agrupada)	Mala Gestión	Recuento	8	19	10	37
		Recuento esperado	3.9	18.0	15.1	37.0
		% del total	7.1%	16.8%	8.8%	32.7%
	Regular Gestión	Recuento	2	27	23	52
		Recuento esperado	5.5	25.3	21.2	52.0
		% del total	1.8%	23.9%	20.4%	46.0%
	Buena Gestión	Recuento	2	9	13	24
		Recuento esperado	2.5	11.7	9.8	24.0
		% del total	1.8%	8.0%	11.5%	21.2%
Total	Recuento	12	55	46	113	
	Recuento esperado	12.0	55.0	46.0	113.0	
	% del total	10.6%	48.7%	40.7%	100.0%	

La tabla 9 muestra que la dimensión aspecto legal no está siendo bien gestionada en un 78.8% y esto ocasiona impactos altos y medios en el estrés laboral en el orden del 49.6%. Hay 48 coincidencias (42.5%) los cuales corresponden a relaciones inversas, es decir una mala gestión de la dimensión, ocasiona un impacto alto y viceversa, lo cual nos lleva a una primera interpretación de que hay una dependencia de las variables, pero no se puede saber por ahora en qué medida. Hay

24 casos que evidencian una buena gestión, pero han decantado en 2 impactos altos en los niveles de estrés, lo cual significa el 8.3 %. Esto significa que hay pocos casos donde la gestión es percibida como buena, pero dentro de este universo, hay algunos ítems de la dimensión que fueron calificados como male gestionados y estos están relacionado a que la organización no hace seguimiento a las condiciones de teletrabajo ni realiza campañas o hace recomendaciones para un teletrabajo efectivo.

Resultados Inferenciales

Para el análisis inferencial se van a usar las pruebas de Normalidad y la de Hipótesis.

Para la prueba de normalidad, establecimos la significancia p valor al 0.05. Como regla de decisión se indica que si p valor > 0.05, entonces los datos tienen una distribución normal. Si el p valor < 0.05, entonces los datos no mantienen una distribución no normal.

Tabla 10
Pruebas de Normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Significancia (p valor)
Variable Gestión del Teletrabajo	0.093	113	0.017
Perfil del Trabajador	0.114	113	0.001
Provisión de Tecnología	0.101	113	0.006
Liderazgo	0.107	113	0.003
Lugar de Trabajo	0.147	113	0.000
Conexión Digital	0.103	113	0.005
Acompañamiento	0.108	113	0.002
Variable Estrés Laboral	0.057	113	.200*
Reacciones Emocionales	0.111	113	0.002
Reacciones Cognitivas	0.098	113	0.009
Reacciones Conductuales	0.127	113	0.000
Reacciones Fisiológicas	0.110	113	0.002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para la tabla 10 se usa la formula del Kolmogorov a través del SPSS por el tamaño de la muestra (113)

La tabla nos indica que la variable Gestión del Teletrabajo y sus dimensiones tienen p valor menor a 0.05. La variable Estrés Laboral declarada como dependiente

tiene un p valor mayor a 0.05. Al no tener todas las variables y dimensiones valores mayores al 0.05 se indica que los datos no tienen una distribución normal. Por ser un estudio cuantitativo causal, usaremos la Regresión Logística Ordinal.

Pruebas de Hipótesis.

Establecimos la significancia p valor al 0.05. Tanto para la hipótesis general como para las hipótesis específicas definimos dos hipótesis: H_0 y H_1 . Si el p valor obtenido fue < 0.05 , entonces se aceptó la H_1 , caso contrario se aceptó el H_0 .

Hipótesis General

H_0 : La gestión del teletrabajo no incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

H_1 : La gestión del teletrabajo incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

Tabla 11
Ajuste de los modelos - Gestión del Teletrabajo y Estrés Laboral

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	p valor
Sólo intersección	722.805			
Final	611.273	111.532	44	0.000

Función de enlace: Logit.

La tabla muestra un p valor menor a 0.05, por lo que se rechaza H_0 y se acepta H_1 : La gestión del teletrabajo incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

Para conocer la fuerza de la dependencia usaremos la siguiente tabla

Tabla 12
Pseudo R - Gestión del Teletrabajo y Estrés Laboral

Cox y Snell	0.627
Nagelkerke	0.628
McFadden	0.133

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con los resultados, el valor de Cox y Snell nos indican que el Variable Gestión del Teletrabajo explica en un 62.7% la variabilidad de la variable estrés laboral y el valor de Nagelkerke lo explica en un 62.8%.

Hipótesis Específica 1

H₀: El perfil del trabajador no incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

H₁: El perfil del trabajador incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

Tabla 13

Ajuste de los modelos - Perfil del Teletrabajador y Estrés Laboral

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	p valor
Sólo intersección	473.087			
Final	432.605	40.482	8	<0.001

Función de enlace: Logit.

La tabla 13, muestra un p valor menor a 0.05, por lo que se rechaza H₀ y se acepta H₁: El perfil del trabajador incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

Para conocer la fuerza de la dependencia usaremos la siguiente tabla

Tabla 14

Pseudo R - Perfil del Teletrabajador y Estrés Laboral

Cox y Snell	0.301
Nagelkerke	0.301
McFadden	0.048

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con los resultados, el valor de Cox y Snell nos indican que la dimensión perfil del teletrabajador explica en un 30.1% la variabilidad de la variable estrés laboral y el valor de Nagelkerke lo explica en un 30.1%.

Hipótesis Específica 2

H₀: La provisión de tecnología no incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

H₁: La provisión de tecnología incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

Tabla 15*Ajuste de los modelos - Provisión de Tecnología y Estrés Laboral*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	p valor
Sólo intersección	579.445			
Final	406.844	44.275	16	<0.001

Función de enlace: Logit.

La tabla muestra un p valor menor a 0.05, por lo que se rechaza H_0 y se acepta H_1 : La provisión de tecnología incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

Para conocer la fuerza de la dependencia usaremos la siguiente tabla

Tabla 16*Pseudo R - Provisión de Tecnología y Estrés Laboral*

Cox y Snell	0.324
Nagelkerke	0.324
McFadden	0.054

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con los resultados, el valor de Cox y Snell nos indican que la dimensión provisión de tecnología explica en un 32.4% la variabilidad de la variable estrés laboral y el valor de Nagelkerke lo explica en un 32.4%.

Hipótesis Específica 3

H_0 : El liderazgo no incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

H_1 : El liderazgo incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

Tabla 17*Ajuste de los modelos - Liderazgo y Estrés Laboral*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	p valor
Sólo intersección	588.995			
Final	550.120	38.875	18	<0.003

Función de enlace: Logit.

La tabla muestra un p valor menor a 0.05, por lo que se rechaza H_0 y se acepta H_1 : El liderazgo incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

Para conocer la fuerza de la dependencia usaremos la siguiente tabla

Tabla 18
Pseudo R - Liderazgo y Estrés Laboral

Cox y Snell	0.291
Nagelkerke	0.291
McFadden	0.046

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con los resultados, el valor de Cox y Snell nos indican que la dimensión liderazgo explica en un 29.1% la variabilidad de la variable estrés laboral y el valor de Nagelkerke lo explica en un 29.1%.

Hipótesis Específica 4

H_0 : El lugar para trabajar no incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

H_1 : El lugar para trabajar incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

Tabla 19
Ajuste de los modelos - Lugar para Trabajar y Estrés Laboral

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	p valor
Sólo intersección	516.836			
Final	498.526	37.7555	18	0.03

Función de enlace: Logit.

La tabla muestra un p valor menor a 0.05, por lo que se rechaza H_0 y se acepta H_1 : El lugar para trabajar incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

Para conocer la fuerza de la dependencia usaremos la siguiente tabla

Tabla 20*Pseudo R - Lugar para trabajar y Estrés Laboral*

Cox y Snell	0.250
Nagelkerke	0.250
McFadden	0.022

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con los resultados, el valor de Cox y Snell nos indican que la dimensión lugar para trabajar explica en un 25% la variabilidad de la variable estrés laboral y el valor de Nagelkerke lo explica en un 25%.

Hipótesis Específica 5

H₀: El aspecto legal no incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

H₁: El aspecto legal incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

Tabla 21*Ajuste de los modelos - Aspecto Legal y Estrés Laboral*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	p valor
Sólo intersección	525.287			
Final	485.897	39.390	12	<0.010

Función de enlace: Logit.

La tabla muestra un p valor menor a 0.05, por lo que se rechaza H₀ y se acepta H₁: El aspecto legal incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

Para conocer la fuerza de la dependencia usaremos la siguiente tabla

Tabla 22*Pseudo R - Aspecto Legal y Estrés Laboral*

Cox y Snell	0.294
Nagelkerke	0.294
McFadden	0.047

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con los resultados, el valor de Cox y Snell nos indican que la dimensión aspecto legal explica en un 29.4% la variabilidad de la variable estrés laboral y el valor de Nagelkerke lo explica en un 29.4%.

Hipótesis Específica 6

H₀: El acompañamiento no incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

H₁: El acompañamiento incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

Tabla 23

Ajuste de los modelos - Acompañamiento y Estrés Laboral

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	p valor
Sólo intersección	473.839			
Final	451.546	22.293	8	0.04

Función de enlace: Logit.

La tabla muestra un p valor menor a 0.05, por lo que se rechaza H₀ y se acepta H₁: El acompañamiento incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.

Para conocer la fuerza de la dependencia usaremos la siguiente tabla

Tabla 24

Pseudo R - Acompañamiento y Estrés Laboral

Cox y Snell	0.179
Nagelkerke	0.179
McFadden	0.027

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con los resultados, el valor de Cox y Snell nos indican que la dimensión acompañamiento explica solo un 17.9% la variabilidad de la variable estrés laboral y el valor de Nagelkerke lo explica solo un 17.9%.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio evidenció que la organización en estudio percibe la gestión del teletrabajo como regular y mala al 78.8% y esto es porque las dimensiones que están relacionadas a las condiciones o aspectos del teletrabajo no están bien gestionadas. La pandemia obligó a la empresa a mantener la provisión de sus servicios de manera remota, presionada por cumplir con los contratos de prestación que tenía acordados con sus clientes. La prisa por mantener la continuidad de provisión, obligó a que la implementación del teletrabajo sea de manera inmediata, y como esta implementación funcionó técnicamente, no se realizaron actividades para monitorearla, medirla, controlarla y mejorarla; esto trajo y trae como consecuencia niveles de estrés a los trabajadores que pueden ir en aumento, ya que la intención de la organización es mantener esta modalidad de trabajo en varios de sus servicios, considerando los ahorros que la empresa se evita al no realizar el trabajo presencial.

Sobre el objetivo general, determinar en qué medida la gestión del teletrabajo incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022, de acuerdo con los resultados del presente estudio mostrados en la Tabla 11, se obtuvo un nivel de significancia que evidenció una relación causal entre la variable gestión de teletrabajo y la variable estrés laboral, quiere decir que mientras la variable gestión del teletrabajo se percibió como mal gestionada, aumentaron los niveles de impacto en el estrés laboral. La relación de dependencia fue de tipo inversa, lo que significa que una mala gestión del teletrabajo causa un alto impacto en el estrés laboral. La Tabla 12 mostró como resultado un nivel de relación y dependencia considerable entre las variables de estudio, confirmando lo indicado en los antecedentes, donde se declaró la relación entre ambas variables de acuerdo a lo concluido por Correa (2021) y Blanco y Narvaez (2022), pero se coincide mejor con lo indicado por Sandoval, Idrovo, y Duque (2021), quienes en su estudio del teletrabajo en empresas de América Latina, señalaron que el teletrabajo mal gestionado es causal del estrés laboral. Esto se relaciona a lo citado en el presente trabajo donde se señala que la organización que entra al modo teletrabajo debe de considerar las condiciones y herramientas para su correcta implementación (Lopez, 2021).

Sobre el primer objetivo específico, determinar en qué medida el perfil del teletrabajador incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022, los resultados del presente estudio mostrados en la Tabla 13, indicaron un nivel de

significancia que demuestra una relación causal entre la dimensión perfil del teletrabajador y la variable estrés laboral. La tabla 14 mostró como resultado una relación de dependencia, no tan fuerte como la mostró entre las variables, pero si la existe. La relación de dependencia fue de tipo inversa, esto quiere decir que una mala gestión de esta dimensión logró un alto impacto en el estrés laboral; dicho de otra manera, cuando la dimensión perfil del teletrabajador se percibió como no bien gestionada, aumentaron los niveles de impacto en el estrés laboral como se concluyó del análisis de resultados de la Tabla 4. Con estos resultados, nos referenciamos a los antecedentes y coincidimos con lo mencionado por Jorquera et al (2020), quienes realizaron un estudio con el personal administrativo en modo teletrabajo de una Universidad Chilena, indicando que el perfil del teletrabajador no adecuado para esta modalidad de trabajo, contribuye a que exista sobrecarga de trabajo y esto impacta en el estrés laboral. Referenciando a la cita en el presente trabajo se indica que dentro de una buena implementación y gestión del teletrabajo, es importante considerar el perfil del trabajador, los trabajadores más capacitados para el teletrabajo son los que tienen características especiales por lo general son los más tolerantes y menos nerviosos (Kawakubo & Arata, 2022).

Sobre el segundo objetivo específico, determinar en qué medida la provisión de tecnología incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022, los resultados de la Tabla 15 indicaron un nivel de significancia que decantó en que hay una relación causal entre la dimensión provisión de tecnología y la variable estrés laboral. De acuerdo con la Tabla 16, la relación de dependencia no fue tan fuerte como la que resultó de la relación entre las variables; la tercera parte de la variabilidad del estrés laboral fue justificada por la dimensión provisión de tecnología. La relación de dependencia fue de tipo inversa, esto significa que una mala gestión de esta dimensión viene causando un alto impacto en el estrés laboral; es decir, cuando la dimensión provisión de la tecnología se percibió como no bien gestionada, aumentaron los niveles de impacto en el estrés laboral de acuerdo con lo interpretado de la Tabla 5 y es importante mencionar esa relación. De acuerdo a estos resultados, coincidimos con lo mencionado por Jorquera et al. (2020), quienes realizaron un estudio al personal administrativo en modo teletrabajo de una Universidad Chilena, indicando que la provisión de tecnología no adecuada, sobrecarga las labores en teletrabajo aumentando los niveles de estrés laboral, del mismo modo Oladotun

(2022), quien realizó una investigación en Agencias Gubernamentales de Nigeria en su estudio, concluyó que un buen uso de la tecnología en el teletrabajo, contribuyó a mejores resultados laborales, sobre todo a niveles de comunicación entre teletrabajadores, esto es el resultado de una gestión adecuada del teletrabajo que evita el estrés laboral. Como soporte se indica que la provisión de herramientas de tecnología es vital para desarrollar el teletrabajo (Yarnold, 2021). También nos referenciamos a que la provisión de la tecnología impactará a los teletrabajadores, el logro de este impacto debe ser positivo. (Beckel & Fisher, 2022).

Sobre el tercer objetivo específico, determinar en qué medida el liderazgo incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022, los resultados de la Tabla 17 mostraron un nivel de significancia que evidencia una relación causal entre la dimensión liderazgo y la variable estrés laboral. La relación de dependencia no fue tan fuerte como la que se mostró entre las variables, cerca de la tercera parte de la variabilidad del estrés laboral es justificada por la dimensión liderazgo de acuerdo con los resultados de la Tabla 18. La relación de dependencia fue de tipo inversa, donde una mala gestión de esta dimensión viene causando un alto impacto en el estrés laboral. Los resultados de la Tabla 6 evidenciaron que el liderazgo no está bien gestionado, aumentando los niveles de impacto en el estrés laboral. Hubo dos ítems en el cuestionario que se percibieron como no bien gestionados y son los ítems 9 y 10, que es la retroalimentación de los jefes y la atención de los mismos a las necesidades de los trabajadores. Referenciando a los antecedentes, coincidimos nuevamente con lo mencionado por Jorquera et al. (2020), quienes realizaron un estudio al personal administrativo en modo teletrabajo de una Universidad Chilena, indicando que el liderazgo no adecuado impacta en las actividades laborales del teletrabajo, lo cual puede decantar en elevar los niveles de estrés. Coincidimos también con Terrones et al. (2022), quien en su estudio del teletrabajo y sus consecuencias en empresas peruanas, obtuvo como resultado una dependencia entre el conflicto trabajo – familia y el apoyo de la supervisión, este conflicto es uno de los causantes principales del estrés laboral para los teletrabajadores, por lo que una supervisión adecuada reducirá los niveles de estrés de este conflicto. En el marco teórico nuevamente mencionamos a Estrada (2020), quien indica el liderazgo como un factor de estrés si es mal aplicado, entiende que las condiciones evitan el contacto o supervisión directa pero señala la importancia de que los mandos desarrollen

habilidades y mejoren sus competencias para ejercer un liderazgo efectivo. Del mismo modo volvemos a citar a Plaza et al. (2021), quien señala la importancia del liderazgo también radica en considerar todas las condiciones del trabajo para la planificación y obtención de los resultados deseados.

Sobre el cuarto objetivo específico, determinar en qué medida el lugar para trabajar incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022, los resultados de la Tabla 19 mostraron un nivel de significancia que evidenció en la existencia de una relación causal entre la dimensión lugar para trabajar y la variable estrés laboral. La relación de dependencia no fue tan fuerte como la que se muestra entre las variables, cerca de la cuarta parte de la variabilidad del estrés laboral fue justificada por la dimensión lugar para trabajar de acuerdo con los resultados de la Tabla 20. La relación de dependencia fue de tipo inversa, donde una gestión no adecuada de esta dimensión viene causando un alto impacto en el estrés laboral. Es importante mencionar que el lugar para trabajar se percibió como mal y regularmente gestionado, siendo solo un 10.4% los que indicaron una buena gestión, aumentando los niveles de impacto en el estrés laboral como se indica en la Tabla 7. Los ítems del cuestionario relacionados a esta dimensión fueron los 12, 13 y 14, y todos ellos decantaron en que la empresa no está brindando asesoramiento ni facilidades adecuadas para convertir el lugar de trabajo en un ambiente adecuado que evite el estrés. Estos resultados nos llevan a concluir con lo indicado en los antecedentes por Reyes et al. (2021), quienes en su estudio de los riesgos laborales del teletrabajo realizado con los docentes de las Universidades Santiago Antúnez de Mayolo en Anchas y San Ignacio de Loyola, concluyeron que un plan de respuesta para los riesgos laborales físicos y psicosociales que decanta en estrés, era el de proveerles la infraestructura y mobiliario adecuado a los docentes para el desarrollo de sus operaciones. Como antecedente también citamos a Jorquera et al. (2020), quienes realizaron un estudio al personal administrativo en modo teletrabajo de una Universidad Chilena, indicando que el ambiente de trabajo no adecuado es causal de estrés. Se coincide en lo importante que es para las organizaciones dar apoyo logístico y mobiliario a los teletrabajadores para evitarles situaciones de estrés que los perjudiquen física y mentalmente, e impactando al mismo tiempo los objetivos organizacionales (Segbenya & Okorley 2022).

Sobre el quinto objetivo específico, determinar en qué medida el aspecto legal incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022, en este estudio, el aspecto legal está relacionado al respeto a la desconexión digital. La Tabla 2 demostró un nivel de significancia que decantó en una relación causal entre la dimensión aspecto legal y la variable estrés laboral. La relación de dependencia no fue tan fuerte como la que se mostró entre las variables, cerca de la tercera parte de la variabilidad del estrés laboral fue justificada por la dimensión lugar para trabajar de acuerdo con los resultados de la Tabla 22. La relación de dependencia fue de tipo inversa, donde una gestión no adecuada de esta dimensión viene causando un alto impacto en el estrés laboral, en este sentido si es necesario mencionar los resultados obtenidos de la Tabla 8, donde un 84.1% de la organización indicó que no se respeta la desconexión digital y esto ocasiona niveles de estrés altos y medios en un 54.9%. Con estos resultados nos referenciamos a los antecedentes, coincidiendo nuevamente con Terrones et al. (2022), quien es su estudio del teletrabajo y sus consecuencia en empresas peruanas, obtuvo como resultado una dependencia entre el conflicto trabajo – familia y horario flexible que debe permitir el teletrabajo, Su estudio indicó que una buen agestión y aplicación de horarios flexibles reducen los niveles de estrés. También citamos a Jorquera et al. (2020), quien en el 2022 estudió al personal administrativo en modo teletrabajo de una Universidad Chilena, donde claramente indica que la extensión de la jornada laboral, puede deberse a más de un motivo, pero va a conducir a elevar los niveles de estrés laboral. Indica que el ambiente de trabajo no adecuado es causal de estrés. Se coincide en que esta es una de las desventajas del teletrabajo, la mayor cantidad de horas de trabajo por realizar (Carrasco-Mullins 2021). También coincidimos en que uno de los aspectos importantes para considerar el teletrabajo es el horario laboral, las organizaciones deben gestionar el cumplimiento del mismo y ser conscientes que la modalidad de teletrabajo requiere acuerdos especiales con el teletrabajador. (Segbenya & Okorley, 2022).

Sobre el sexto objetivo específico, determinar en qué medida el acompañamiento incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022. La Tabla 21 mostró un nivel de significancia que decantó en la existencia de una relación causal entre la dimensión acompañamiento y la variable estrés laboral. La relación de dependencia fue de tipo inversa, donde una gestión no adecuada de esta

dimensión viene causando un alto impacto en el estrés laboral, si bien la variabilidad del estrés laboral solo es explicada en una quinta por la dimensión acompañamiento, de acuerdo a los resultados de la Tabla 24 una muestra mayor pudo haber aumentado el valor de dependencia, Los resultados obtenidos de la Tabla 9 son importantes mencionarlos, porque si nos mostraron una relación entre la dimensión y la variable, es por ello que mencionamos los resultados donde el 70.8% indicó que no hay una buena gestión de este acompañamiento, lo cual viene causando niveles de estrés medios y altos en un 49.6%. La organización no estuvo ni está vigilante de como el teletrabajo está impactando a su personal. Referenciando a los antecedentes, coincidimos con Niu et al. (2021), quien hizo un estudio en empresas japonesas para determinar la relación entre el teletrabajo y la salud de los trabajadores, encontrando como resultado que el 40% de los teletrabajadores evidenciaron problemas de estrés laboral por no tener las condiciones adecuadas para teletrabajo, concluyendo que las empresas deben de gestionar y aplicar una buena comunicación con sus trabajadores para darles el apoyo, monitoreo, seguimiento y soporte adecuado y evitar que los problemas de la modalidad de trabajo, decanten en estrés que afecten su salud. Del mismo modo coincidimos con Garay (2021), quien realizó una investigación con los trabajadores de la Municipalidad de Parcoy en la Libertad del 2021 y evidenció con resultados en su estudio, que la entidad realizó una gestión adecuada para la implementación del teletrabajo, lo cual logró como consecuencia niveles bajos de estrés. Se ratifica la importancia de monitorear al teletrabajador, comunicarse con él y fomentar su comunicación y sobre todo atenderla. Es importante también velar por la salud del teletrabajador (Jiménez-Figueroa & Berrios 2022).

VI. CONCLUSIONES

Primero, se concluyó de acuerdo con el objetivo general y la hipótesis planteada, que la variable gestión del teletrabajo incidió e incide significativamente en el estrés laboral de los teletrabajadores de la empresa; revisando los resultados obtenidos, estos traducen a que el 63% aproximadamente de la variabilidad del estrés laboral, se justifican por la variable gestión del teletrabajo de acuerdo con los resultados de la Tabla 12. La realidad estudiada concluyó en que la gestión del teletrabajo en la organización no es la adecuada, ya que solo la quinta parte de los teletrabajadores aproximadamente la percibió como buena de acuerdo con los resultados interpretados de la Tabla 1.

Segundo, relacionado al primer objetivo específico, se concluyó que la variabilidad del estrés laboral es explicada por el perfil del teletrabajador en un 30.1% de acuerdo con los resultados de la Tabla 14. Cuando se consideraron todas las dimensiones que componen la variable gestión del teletrabajo, el nivel de explicación de la variabilidad del estrés laboral fue mayor lo que es indicado en la primera conclusión. La realidad estudiada permitió concluir que la organización no gestionó de manera adecuada la selección y preparación de los perfiles adecuados para el teletrabajo, ya que los teletrabajadores califican esta gestión como buena en solo un 32.7% de acuerdo con los resultados de la Tabla 1.

Tercero, relacionado al segundo objetivo específico, se concluyó que la variabilidad del estrés laboral es explicada por la provisión de tecnología en un 32.4% de acuerdo con los resultados de la Tabla 16. Cuando se consideraron todas las dimensiones que componen la variable gestión del teletrabajo, el nivel de explicación de la variabilidad del estrés laboral fue mayor tal como se concluyó en el primer párrafo. El estudio permitió concluir, que la organización no gestionó de manera adecuada la provisión de la tecnología, ya que solo el 35.4% de los teletrabajadores consideraron esta gestión como buena de acuerdo con los resultados de la Tabla 1.

Cuarto, relacionado al tercer objetivo específico, se concluyó que la variabilidad del estrés laboral es explicada por el liderazgo en un 29.1% de acuerdo con los resultados de la Tabla 18. Similar a lo indicado en la conclusión anterior, cuando se consideraron todas las dimensiones que componen la variable gestión del teletrabajo, el nivel de explicación de la variabilidad del estrés laboral fue mayor tal como se concluyó en el primer párrafo. El estudio permitió concluir que la organización no

gestionó de manera adecuada el tener los líderes adecuados que son los mandos inmediatos del personal que teletrabaja, ya que los teletrabajadores califican esta gestión como buena en un 29.3% de acuerdo con los resultados de la Tabla 1.

Quinto, respecto al cuarto objetivo específico, se concluyó que la variabilidad del estrés laboral es explicada por el lugar de trabajo solo en un 25% de acuerdo con los resultados de la Tabla 20. Similar a lo indicado en la conclusión anterior, cuando se consideraron todas las dimensiones que componen la variable gestión del teletrabajo, el nivel de explicación de la variabilidad del estrés laboral fue mayor tal como se concluyó en el primer párrafo. El estudio permitió concluir que la organización no gestionó de manera adecuada la realización de las acciones para asegurar que el teletrabajador un lugar adecuado para el teletrabajado. Esta gestión es calificada como buena en solo un 10.6% de acuerdo con los resultados de la Tabla 1.

Sexto, respecto al quinto objetivo específico, se concluyó que la variabilidad del estrés laboral es explicada por el aspecto legal solo en un 29.4% de acuerdo con los resultados de la Tabla 22. Similar a lo indicado en la conclusión anterior, cuando se consideraron todas las dimensiones que componen la variable gestión del teletrabajo, el nivel de explicación de la variabilidad del estrés laboral fue mayor tal como se concluyó en el primer párrafo. El estudio permitió concluir que la organización no gestionó la ejecución de acciones que velen por el cumplimiento del aspecto legal, que en este caso está relacionado con el respecto a la desconexión digital, solo el 21.2% de los teletrabajadores calificó como buena esta gestión, de acuerdo con los resultados de la Tabla 1.

Séptimo, respecto al sexto objetivo específico, se concluyó que la variabilidad del estrés laboral es explicada por el acompañamiento legal solo en un 17.4% de acuerdo con los resultados de la Tabla 24. Como se indicó en las conclusiones anteriores para todos los objetivos específicos, cuando se consideraron todas las dimensiones que componen la variable gestión del teletrabajo, el nivel de explicación de la variabilidad del estrés laboral fue mayor, esto es lo indicado en la primera conclusión. El estudio permitió concluir que la organización no gestiona actividades para acompañar a los teletrabajadores, es decir que el monitoreo, acercamiento y el soporte que se les brinda a los teletrabajadores solo es percibida como bien gestionada en un 21.2% de acuerdo con los resultados de la Tabla 1. Se nos presenta una gran oportunidad de mejora para cambiar esta situación en general,

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda que antes de implementar el teletrabajo, se hace necesario un levantamiento de las necesidades y condiciones de deben ser tratadas y atendidas de manera correcta. Así mismo una vez implementado el teletrabajo es necesario monitorear los resultados de su implementación para ver una mejora en su gestión e implementación. En el presente estudio es evidente que una vez implementado el teletrabajo no se realizó una evaluación del impacto y de la forma como se viene gestionando, lo cual actualmente trae consecuencias en los teletrabajadores, en este caso impactando los niveles de estrés laboral.

El área de Talento Humano cumplirá un rol fundamental, por lo que se le recomienda que debe liderar la búsqueda o formación del personal con el perfil adecuado para el teletrabajo; si bien el personal puede desempeñar la labor en base a sus competencias técnicas, es necesario que tenga el carácter y la personalidad adecuada para desarrollar esta modalidad de trabajo.

Se recomienda a las Supervisiones, Jefaturas y/o Gerencias, que se reúnan con los trabajadores, para ver si las herramientas tecnológicas provistas a los teletrabajadores son las adecuadas y necesarias; luego de este levantamiento de necesidades, deben de coordinar con las Áreas de Tecnología de Información para validar las mismas, y ver lo que se necesita para poder comenzar con la adquisición de estas herramientas y equipamiento tecnológico faltante y necesario.

Se recomienda al Área de Talento Humano, evaluar a los supervisores o personal que tenga a cargo a los teletrabajadores, para ver si tienen las competencias y perfil adecuado, Así mismo es necesario que los teletrabajadores participen como evaluadores. Con los resultados de la evaluación, de debe desarrollar un plan de mejora para potenciar el perfil del supervisor. Se recomienda también realizar talleres presenciales donde se busque la integración del supervisor a su equipo, con el fin de mejorar la comunicación entre ellos.

Se recomienda al Área de Talento Humano, que levante información de las condiciones del ambiente físico incluido mobiliario, donde el teletrabajador desarrolle su labor. Es necesario conocer si los problemas derivados del lugar de teletrabajo, que están relacionados a los conflictos trabajo y familia, o el mobiliario usado para el teletrabajo, están perjudicando en la salud mental o física del teletrabajador. Se deben hacer encuestas, campañas y motivar a la comunicación de necesidades de los

teletrabajadores que apunten a tener un espacio físico adecuado para trabajar, en base a las necesidades relevadas, la organización debe de proveer o apoyar en las soluciones o en el soporte respectivo.

Se recomienda al Área de Talento Humano que realice una encuesta a los trabajadores, para tener evidencia del no cumplimiento del respeto de la desconexión digital que esta soportado por un tema legal. Se recomienda que se pueda identificar las Áreas que presenta este problema de incumplimiento, con el objetivo de poder tomar medidas correctivas, ya que esto puede decantar en problemas legales que serán perjudiciales a la organización. Se recomienda también realizar charlas o elaborar comunicados a las Supervisiones, Jefaturas y Gerencias, donde se les indique el respetar al estricto la desconexión digital, recordando y alertando las consecuencias graves de esta mala práctica.

Se recomienda nuevamente al Área de Talento Humano, el definir y poner a producción un canal de soporte, orientación y atención de necesidades del teletrabajador, que no solo actúe de manera reactiva, también de manera preventiva con charlas, asesoría o soporte. El objetivo de este canal es lograr que el teletrabajador pueda ejecutar sus labores de una manera adecuada, que logre mejorar su productividad e identificación con la empresa. Este canal será el termómetro de como se viene llevando el teletrabajo y dará retroalimentación a la organización para hacer las mejoras respectivas. Se recomienda también que este canal este integrado con otras áreas como la de Salud en el Trabajo, a fin de proveer mejores prácticas, soporte y asesoría, para que evitar o tratar los problemas de salud que el teletrabajo ocasiona en los teletrabajadores.

REFERENCIAS

- Acosta, M. (3 de marzo de 2021). El costo del trabajo remoto en la salud mental: 7 de Cada 10 peruanos sufren de estrés laboral. *El Comercio Perú*. <https://elcomercio.pe/tecnologia/ciencias/el-costo-del-trabajo-remoto-en-la-salud-mental-7-de-cada-10-peruanos-sufre-de-estres-burnout-nndc-noticia/>
- Ayuntamiento de Madrid España. (2020). Estrés laboral y su prevención. *Madrid Salud*. <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
- Bastias Consultores. (2020). Técnicas de recolección de datos para realizar un trabajo de investigación - Online Tesis. *Online Tesis*. <https://online-tesis.com/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-para-realizar-un-trabajo-de-investigacion/>
- Beckel, J. & Gwenith, F. (2022). Telework and worker health and well-being: a review and recommendations for research and practice. *International journal of environmental research and public health*, 19(7). <https://doi.org/10.3390/ijerph19073879>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Person. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Blanco, M. y Narvaez, B. (2022). *El teletrabajo y el estrés laboral en los docentes del nivel básico de la ciudad de Trujillo - 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93329>
- Bueno, C. (2020). Teletrabajo y salud mental: avances y desafíos más allá de la pandemia. *OIT*. http://www.ilo.org/santiago/publicaciones/reflexiones-trabajo/WCMS_757609/lang--es/index.htm
- Cabero, J. y Llorente, M. (2013). La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Eduweb*, ISSN 1856-7576, 7(2), 11-22 7(2), 11-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4857163&info=resumen&idioma=ENG>
- Cadillo, R. (2021). Estrés laboral. a propósito del síndrome del trabajador quemado (síndrome de burnout) durante la pandemia. *Revista de derecho procesal del trabajo*, 4(4), 55-71.

- <https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/rdpt/article/view/492>
- Carmona, J. (2020). Teletrabajo, ¿solución temporal o una nueva realidad?. *Grupo Bancolombia - Capital Inteligente*.
<https://www.bancolombia.com/empresas/capital-inteligente/tendencias/tendencias-globales/teletrabajo-es-temporal-o-nueva-realidad>
- Carrasco-Mullins, R. (2021). Teletrabajo: Ventajas y desventajas en las organizaciones y colaboradores. *Revista FAECO Sapiens*.
https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/2175
- Castillo, S. (2022). Biblioteca: Investigación aplicada: Definición y propósito de la investigación aplicada. *Bibliotecas Duoc UC*.
<https://bibliotecas.duoc.cl/investigacion-aplicada/definicion-proposito-investigacion-aplicada>
- Condori-Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. *Creative commons*.
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Correa, R. (2021). Trabajo remoto y estrés laboral de los colaboradores de una empresa de venta de seguros de salud, Chiclayo 2021.
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3856>
- El Kadri, F. and Roberto, S. (2022). Telework during the COVID-19 Pandemic: Ergonomic and psychosocial risks among Brazilian labor justice workers. *Work* 71(2), 395–405. <https://content.iospress.com/articles/work/wor210490>
- Estrada, O. (2020). Liderazgo en el teletrabajo. *Legal Today*.
<https://www.legaltoday.com/gestion-del-despacho/recursos-humanos/liderazgo-en-el-teletrabajo-2020-09-25/>
- Eurofound. (2021). Telework. *EURWORK*.
<https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/industrial-relations-dictionary/telework>
- Garay, G. (2021). *El Teletrabajo y su relación con el estrés laboral en los Colaboradores de la Municipalidad de Parcoy - La Libertad 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78790>.
- Gestión. (20 de marzo de 2015). Diferencias entre el estrés y la presión en el trabajo. *Noticias*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/diferencias-estres-presion-81858-noticia/>

- Gobierno de España. (2021). *Ley 10/2021, de 9 de Julio, de trabajo a distancia*. Ley 10/2021. <https://www.boe.es/eli/es/l/2021/07/09/10>
- Gobierno de México. (s.f.). El 75% de los mexicanos padece fatiga por estrés laboral, superando a países como China y Estados Unidos. *Estrés Laboral*. <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- Gualano, M., Santoro, P., Borrelli, I., Rossi, M., Amantea, C., Daniele, A. & Moscato, U. (2022). Telework-Related Stress (TERRA) as an emerging problem during the covid-19 pandemic: A systematic review. *Safety and health at work* 13 MA-6: S305–S305. <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2093791121018059>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas: Cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hernández, R. (2020). ¿cuál es el perfil ideal del teletrabajador? 10 características esenciales. *EmprendePYME - Teletrabajo*. <https://www.emprendepyme.net/cuales-el-perfil-ideal-del-teletrabajador-caracteristicas-esenciales.html>
- Hurtado-Dianderas, E. y Rivera, F. (2006). El requerimiento del marco epistemológico en las tesis de postgrado. *Gestión en el tercer milenio*, 9(17), 103–5. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9327>
- IES Juan Gris. (s.f.). Tema 4. Cosmovisiones científicas. *Filosofía*. https://www.iesjuangris.com/images/UNIDAD_4._COSMOVISIONES_CIENTIFICAS.pdf
- Illowsky, B, y Dean S. (2022a). 1.3 Frecuencia, tablas de frecuencia y niveles de medición - introducción a la Estadística. OpenStax. <https://openstax.org/books/introducción-estadística/pages/1-3-frecuencia-tablas-de-frecuencia-y-niveles-de-medicion>
- Illowsky, B. y Dean, S. (2022b). 3.4 Tablas de Contingencia - Introducción a La Estadística. OpenStax. <https://openstax.org/books/introducción-estadística/pages/3-4-tablas-de-contingencia>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (s.f.). Estrés Laboral. *Riesgos Psicosociales*. <https://www.insst.es/estres-laboral>
- International Labour Organization. (2020). Defining and measuring remote work, telework, work at home and home-based work. *ILO, COVID-19: Guidance for labour statistics data collection*. <http://www.ilo.org/global/statistics-and->

- databases/publications/WCMS_747075/lang--en/index.htm
- Interpolados. (2020). Tecnología para teletrabajar. *Derecho Informático*.
<https://interpolados.wordpress.com/2020/09/30/tecnologia-para-teletrabajar/>
- Jiménez-Figueroa, A., y Berrios, A. (2022). Condiciones de teletrabajo, conflicto trabajo-familia y carga mental en trabajadores/as del sector privado en Chile. *Revista de investigación psicológica*, (27), 95–108.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322022000100095&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Joric, C. (21 de marzo de 2020). El teletrabajo nació de otra crisis. *La Vanguardia*.
<https://www.lavanguardia.com/historiayvida/historia-contemporanea/20200521/481297391719/teletrabajo-covid19-crisis-petroleo-sociedad-consumo.html>
- Jorquera, R. y Herrera, F. (2020). Salud mental en funcionarios de una universidad chilena: Desafíos en el contexto de la covid-19. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 14(2).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162020000200002&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Kapoor, J. & Chhabra, P. (2022). Work stress management in an organization with the role of HRM. *Journal of positive school psychology* 6(2), 233–40,
<https://www.journalppw.com/index.php/jpsp/article/view/1168>
- Kawakubo, S. & Arata, S. (2022). Study on residential environment and workers' personality traits on productivity while working from home. *Building and environment*. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2022.108787>
- Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications policy* 44(2).
<https://doi.org/10.1016/j.telpol.2019.101868>
- La República. (19 de abril de 2022). Estas son las cinco enfermedades que se pueden desarrollar debido al estrés laboral. *Salud*.
<https://www.larepublica.co/globoeconomia/estas-son-las-cinco-enfermedades-que-se-pueden-desarrollar-debido-al-estres-laboral-3345568>.
- Lopez, C. (2021). Del trabajo presencial al teletrabajo: Gestión del tiempo y evaluación. *Instituto de Ingeniería del conocimiento*. <https://www.iic.uam.es/rr-hh/trabajo-presencial-teletrabajo-gestion-del-tiempo-y-evaluacion/>
- López, c., segovia, a. morán, a y mendoza, j. (2021). diseño, validez y confiabilidad de

- un instrumento de evaluación para medir los factores causales del síndrome de burnout y la mediación del engagement.” *Innovaciones de negocios* 18(36).
<https://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/356>
- López, M., Suárez, A., y Rubbini, N. (2016). El teletrabajo en las organizaciones. *Bit & Byte*. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/53450>
- Martins, J. (2020). Introducción a la gestión del trabajo - Guía para principiantes. Asana. *Asana*. <https://asana.com/es/resources/introduction-to-work-management>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo likert: un estado de la cuestión. *Revista electronica de investigacion educativa* 20(1), 38–47.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038
- Miguel, J. y Cano, A. (2005). Estrés y Trabajo. *Estrés y trabajo: Cómo hacerlos compatibles*.
https://www.researchgate.net/publication/230577111_Estres_y_Trabajo
- Millán, V. (14 de junio de 2021). El teletrabajo baja un 20% la productividad a pesar de trabajar más horas, según un nuevo estudio. *El economista*.
<https://www.eleconomista.es/economia/noticias/11270962/06/21/El-teletrabajo-baja-un-20-la-productividad-a-pesar-de-trabajar-mas-horas-segun-un-nuevo-estudio.html>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. (2008). Todo lo que se debe saber sobre el teletrabajo. *Sala de prensa*.
<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/126148:Todo-lo-que-se-debe-saber-sobre-el-teletrabajo>
- Ministerio de Sanidad de España. (2020). Bienestar Emocional - Estrés laboral. *Bienestar emocional*.
<https://bemocion.sanidad.gob.es/emocionEstres/estres/tipos/laboral/home.htm>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. (2018). Gestión del cambio para el teletrabajo. *Gestión del cambio para el Teletrabajo*. <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-79664.html>
- Morales, D. y Pérez, F. (2020). Teletrabajo como estrategia de competitividad y desarrollo para las empresas en el Ecuador.” *REVISTA ERUDITUS* 1(2), 53–70.
<https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/view/318/330>
- Mucha, L., Chamorro R., Oseda, M. y Alania, R. (2022). Vista de evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de

- investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), 44-51. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/253e/189>.
- Niu, Q., Nagata, T., Fukutani, N., Tezuka, M., Shimoura, K., Nagai-Tanima, M. & Aoyama, T. (2021). Health effects of immediate telework introduction during the covid-19 era in Japan: A cross-sectional study. *Plos ONE* 16. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34624027/>
- Oakman, J., Kinsman, N., Stuckey, R., Graham, M., Weale & V. (2020). A rapid review of mental and physical health effects of working at home: how do we optimise health?. *BMC public health* 20(1). <https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-020-09875-z>
- Oladotun, O. (2022). Effects of teleworking on team performance: Evidence from the nigerian public sector. *Journal of management and social sciences* 11(1). <https://fountainjournals.com/index.php/jmas/article/view/407>
- Ordozgoiti, E. (2022). Guía de buenas prácticas para el teletrabajo. *UNE*. <https://revista.une.org/44/guia-de-buenas-practicas-para-el-teletrabajo.html>
- Organización Internacional Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo un reto colectivo *Organización Internacional del Trabajo*. www.ilo.org/safeday
- Ortíz, A. (2020). El Estrés Laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Revista Daena International journal of good conscience*. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=9df94724-28d5-4071-b4ab-4261aecef947%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3D%3D#db=fua&AN=147694204>
- Patlán, J. (1984). Salud Uninorte. *Revista de la división de ciencias de la salud, Universidad del Norte*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Peek, S. (2022). How stress connects to productivity. *Business.com*. <https://www.business.com/articles/stress-and-productivity-what-the-numbers-say/>
- Ley Del Teletrabajo - LEY - N° 31572 (2022). CONGRESO DE LA REPUBLICA." *El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-del-teletrabajo-ley-n-31572-2104305-1/>

- Plaza, M., Guilcatoma, P., Lara, P y Pizango, F. (2021). Pensamiento estratégico para la gestión del teletrabajo ante la pandemia por covid-19. *GICOS: Revista del Grupo de investigaciones en comunidad y salud*, 6(3), 180–92. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8083627&info=resumen&idioma=ENG>.
- Preston, M (n.d.). Job Stress: Definition, historical origins, and intervention strategies. *NASW*. <https://www.naswnyc.org/page/157/Job-Stress-Definition-Historical-Origins-and-Intervention-Strategies.htm>
- Quiroa, M. (2020). Estrés Laboral - Qué es, definición y concepto. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/estres-laboral.html>
- Raišienė, A., Dóry, T., Rapuano, V. & Varkulevičiūtė, K.. (2021). Does telework work? Gauging Challenges of Telecommuting to adapt to a ‘New Normal.’ *Human Technology* 17(2): 126–44. <https://ht.csr-pub.eu/index.php/ht/article/view/253>
- Ramírez, C., Remigio, C., Abad, V., Narcisa, M. y Villagómez, N. (2022). Ventajas y desventajas del teletrabajo en Sudamérica frente a la pandemia covid-19. *Civilizar: ciencias sociales y humanas* 22(42). https://revistas.usergioarboleda.edu.co/index.php/ccsh/article/view/ventajas_desventajas_teletrabajo_sudamerica_pandemia (October 23, 2022).
- Reyes, J. (18 de marzo de 2020). Trabajo remoto y teletrabajo: Sus principales diferencias y similitudes. *GESTIÓN*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/trabajo-remoto-y-teletrabajo-sus-principales-diferencias-y-similitudes-noticia/>
- Reyes, S., León, B., Nuñez, L., Lezameta, U., Valderrama, O. y Ponte, S. (2021). Teletrabajo en el contexto covid-19 y su impacto en la salud de docentes universitarios. *Revista Vive* 4(12), 600–612. <https://revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/139/443>
- Rodríguez-Balcázar, S., Rosas, C. & Cortez, J. (2022). Teacher work stress as a pedagogical limitation. *Revista de Filosofía (Venezuela)* 39(102), 602–19. <https://doi.org/10.5281/zenodo.705568>
- González, A. (2020). 15 Claves Para adaptar el espacio de trabajo, el equipo y las rutinas a trabajar desde casa. *RRHHDigital*. <https://www.rrhhdigital.com/secciones/teletrabajo/142960/15-claves-para-adaptar-el-espacio-de-trabajo-el-equipo-y-las-rutinas-a-trabajar-desde-casa>
- Sáenz, M. (2022). Estrategia y Valor para hacer del teletrabajo y la dirección por

- objetivos un tándem competitivo. *ORH*.
<https://www.observatoriorh.com/productividad/estrategia-y-valor-para-hacer-del-teletrabajo-y-la-direccion-por-objetivos-un-tandem-competitivo.html>
- Sánchez, J. (2021). El Teletrabajo y su apogeo en tiempos de covid-19. *AIC*.
<http://contadores-aic.org/el-teletrabajo-y-su-apogeo-en-tiempos-de-covid-19/>
- Sandoval, J., Sandra I., & Edison D. (2021). Remote work, work stress, and work–life during pandemic times: A Latin America situation. *international journal of environmental research and public health* 18(13).
<https://doi.org/10.3390/ijerph18137069>
- Segbenya, M. & Okorley, E. (2022). Effect of teleworking on working conditions of workers: a post-covid-19 lockdown evaluation. *Human behavior and emerging technologies* 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/4562263>
- Silva, M., and Pavón, F. (2022). Teletrabajo: Qué es y cómo está cambiando el mundo laboral ” *Factor Trabajo*. <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/teletrabajo-que-es-y-como-esta-cambiando-el-mundo-laboral/>
- Stoian, C., Caraiani, C., Anica-Popa, I., Dascălu, C. & Lungu, C. (2022). Telework Systematic model design for the future of work. *Sustainability (Switzerland)* 14(12). <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/12/7146/htm>
- Stranks, J. (2005). Stress at work. *Stress at Work*. <https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/>
- Suarez, L. (2022). El nuevo espacio de trabajo; teletrabajo y la transformación del ruido ambiental. *Delfino*. <https://delfino.cr/2022/07/el-nuevo-espacio-de-trabajo-teletrabajo-y-la-transformacion-del-ruido-ambiental>
- Terrones, F., Jackeline C., Magaly A. y Jiménez, R. (2022). *El horario flexible y el apoyo del supervisor como moderadores en la relación del teletrabajo y el conflicto trabajo-familia* [Tesis de Maestría, Universidad ESAN]. *Repositorio ESAN*. <https://repositorio.esan.edu.pe//handle/20.500.12640/3109>
- Valera, C. (2020). El teletrabajo en la legislación Peruana y Latinoamericana. *La Ley - El ángulo legal de la oticia*. <https://laley.pe/art/9680/el-teletrabajo-en-la-legislacion-peruana-y-latinoamericana>.
- Velásquez, E. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución Financiera, 2019 - 2020. *Ciencia latina revista científica multidisciplinar* 6(1), 155–80. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1492/2076>

- Wulff, S. & Vernon, V. (2022). "Telework, wages, and time use in the United States." *Review of Economics of the household* 20(3), 687–734. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11150-022-09601-1> (October 22, 2022).
- Yarnold, E.. (2021). La Situación actual y el futuro del teletrabajo en el Perú. *Noticias CIELO*, ISSN-e, 2021 (1), 2. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7737333>.
- Zeña, C. (2015). La epistemología en la investigación universitaria. *UCV - HACER: Revista de investigación y cultura*, ISSN-e, 4(2), 116–20. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5487169&info=resumen&idioma=SPA>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TECNICAS E INSTRUMENTOS												
<p>Problema general. ¿En qué medida la gestión del teletrabajo incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022?</p> <p>Problemas específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué medida el perfil del trabajador incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios , Lima, 2022? • ¿En qué medida la provisión de tecnología incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios , Lima, 2022? • ¿En qué medida el liderazgo incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios , Lima, 2022? • ¿En qué medida el lugar para trabajar incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios , Lima, 2022? • ¿En qué medida el aspecto legal incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios , Lima, 2022? • ¿En qué medida el acompañamiento incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios , Lima, 2022? 	<p>Objetivo general: Determinar en qué medida la gestión del teletrabajo incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar en qué medida el perfil de trabajador incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022 • Determinar en qué medida la provisión de tecnología incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022. • Determinar en qué medida el liderazgo incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022. • Determinar en qué medida lugar para trabajar incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022. • Determinar en qué medida el aspecto legal incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022. • Determinar en qué medida el acompañamiento incide en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022 	<p>Hipótesis general: La gestión del teletrabajo incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El perfil del trabajador incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022. • La provisión de tecnología incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022. • El liderazgo incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022. • El lugar para trabajar incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022. • El aspecto legal incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022. • El acompañamiento incide significativamente en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022. 	<p>Técnica: Muestreo</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>												
<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA (sustentado)</p>	<p>VARIABLES Y DIMENSIONES</p>													
<p>Enfoque : Cuantitativa</p> <p>Método: Deductivo</p> <p>Tipo : Básico</p> <p>No experimental</p> <p>Corte: Transversal</p> <p>Alcance: Causal</p>	<p>Población = Muestra = 113 trabajadores</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1332 1099 1451 1131">VARIABLE</th> <th data-bbox="1451 1099 1601 1131">DIMENSIONES</th> <th data-bbox="1601 1099 1928 1131">INDICADORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1332 1131 1451 1382" rowspan="6">Gestión del teletrabajo</td> <td data-bbox="1451 1131 1601 1222" rowspan="2">Perfil del Trabajador</td> <td data-bbox="1601 1131 1928 1174">Perfil adecuado</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1601 1174 1928 1222">Capacitación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1451 1222 1601 1297" rowspan="2">Provisión de tecnología</td> <td data-bbox="1601 1222 1928 1265">Provisión de Herramientas Tecnológicas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1601 1265 1928 1308">Herramientas Tecnológicas adecuadas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1451 1297 1601 1382" rowspan="2">Liderazgo</td> <td data-bbox="1601 1297 1928 1340">Soporte de la supervisión</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1601 1340 1928 1382">Jefes con el perfil adecuado</td> </tr> </tbody> </table>		VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	Gestión del teletrabajo	Perfil del Trabajador	Perfil adecuado	Capacitación	Provisión de tecnología	Provisión de Herramientas Tecnológicas	Herramientas Tecnológicas adecuadas	Liderazgo	Soporte de la supervisión
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES													
Gestión del teletrabajo	Perfil del Trabajador	Perfil adecuado													
		Capacitación													
	Provisión de tecnología	Provisión de Herramientas Tecnológicas													
		Herramientas Tecnológicas adecuadas													
	Liderazgo	Soporte de la supervisión													
		Jefes con el perfil adecuado													

			Lugar para trabajar	Ambiente adecuado	
				Mobiliario	
			Aspecto legal	Desconexión Laboral	
		Acompañamiento	Asistencia de la organización		
		Estrés Laboral	Reacciones emocionales	Depresión o autoestima	
				Aislamiento social	
				Irritabilidad	
				Intranquilidad	
				Conciliar sueño	
			Reacciones cognitivas	Concentración	
				Preocupación	
			Reacciones conductuales	Visios	
				Tic	
				Perdida de apetito	
			Reacciones fisiológicas	Problemas digestivos	
Dolores de cabeza					
Dolores musculares					

Anexo 2 Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Gestión del teletrabajo	Se define como un proceso de gestión del cambio para implementar el teletrabajo y que considera involucrar las Áreas de Tecnología de Información, Gestión Humana, Legar o Jurídica y de Comunicaciones para determinar las brechas que se necesitan https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-79664.html	La implementación del teletrabajo requiere gestionar diversas condiciones en los ámbitos de gestión humana, legal, tecnológica, liderazgo y comunicación. https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-del-teletrabajo-ley-n-31572-2104305-1/ http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/53450	Perfil del Trabajador	Perfil adecuado Capacitación	ORDINAL
			Provisión de tecnología	Provisión de Herramientas Tecnológicas Herramientas Tecnológicas adecuadas	
			Liderazgo	Soporte de la supervisión Jefes con el perfil adecuado	
			Lugar para trabajar	Ambiente adecuado Mobiliario	
			Aspecto legal	Desconexión Laboral	
			Acompañamiento	Asistencia de la organización	
			Estrés Laboral	Se define el estrés laboral como una situación que se produce cuando las exigencias del ambiente laboral son superiores a las capacidades de los trabajadores para poder responder y cumplir de manera eficiente https://economipedia.com/definiciones/estres-laboral.html	
Aislamiento social					
Irritabilidad					
Intranquilidad					
Conciliar sueño					
Reacciones cognitivas	Concentración				
	Preocupación				
Reacciones conductuales	Visios				
	Tic				
	Perdida de apetito				
Reacciones fisiológicas	Problemas digestivos				
	Dolores de cabeza				
	Dolores musculares				

Anexo 3 Cuestionario

Relación del teletrabajo con el estrés laboral

El objetivo de la presente encuesta es conocer como la gestión del teletrabajo impacta en los niveles de estrés laboral de los trabajadores que laboran bajo esta modalidad.

Los datos ingresados son para fines de estudio y no serán divulgados

Para ello es necesario que elijas una de las siguientes opciones de respuesta por cada pregunta:

1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: A veces; 4: Casi Siempre; 5: Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	El perfil del trabajador es adecuado para la modalidad de teletrabajo					
2	La empresa capacita a los teletrabajadores sobre el teletrabajo					
3	La empresa provee equipo de cómputo a los teletrabajadores					
4	Los equipos de cómputo provistos son los adecuados					
5	La empresa provee aplicaciones y accesos adecuados para el teletrabajo					
6	Le empresa evalúa la velocidad de conectividad que usan los teletrabajadores					
7	Los jefes exigen resultados realistas para esta modalidad de trabajo					
8	Los jefes miden los resultados del teletrabajo					
9	Los jefes hacen retroalimentación con los teletrabajadores					
10	Los jefes gestionan la atención de las necesidades de los teletrabajadores					
11	Los jefes tienen el perfil adecuado para operar con esta modalidad de trabajo					
12	La empresa monitorea las condiciones de trabajo del teletrabajador					
13	La empresa apoya con la provisión de mobiliario adecuado					
14	La empresa brinda asesoramiento para tener un lugar adecuado para el teletrabajo					
15	Resulta fácil ejecutar la desconexión digital					
16	La carga laboral se puede ejecutar dentro del horario laboral					
17	Se respeta la desconexión digital					
18	La empresa fomenta la comunicación de cualquier necesidad de los teletrabajadores					
19	La empresa hace campañas para un teletrabajo efectivo y saludables					
20	¿El trabajo hace que me sienta más aislado?					
21	¿ Me resulta difícil comunicarme con mis compañeros de labores?					
22	¿ Cuando trabajo me pongo de mal humor?					
23	¿ Me siento más deprimido?					
24	¿ Me resulta difícil relajarme?					
25	¿No puedo estar tranquilo cuando me desconecto del trabajo?					
26	¿ Me siento más preocupado a raíz de los temas laborales?					
27	¿Me siento responsable por problemas que no están bajo mi competencia?					

28	¿Me es difícil concentrarme?						
29	¿Tengo sentimientos de tristeza de la nada?						
30	¿Me siento inútil en el trabajo?						
31	¿ Apareció o se agudizó algún mal hábito nervioso?						
32	¿Experimento falta de apetito con cierta frecuencia?						
33	¿ Apareció o se agudizó algún vicio?						
34	¿Me es difícil conciliar el sueño por mis preocupaciones laborales?						
35	¿Me siento más cómodo estando aislado socialmente?						
36	¿Tengo dolores de cabeza con cierta frecuencia?						
37	¿Tengo dolores musculares con cierta frecuencia?						
38	¿Tengo problemas estomacales con cierta frecuencia?						
39	¿Tengo dolores en el pecho o percibo últimamente cambios en mi ritmo cardiaco?						

Rangos de la escala de Likert

Valor	Descripción
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Resultados del Piloto

Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Persona 1	5	2	5	5	3	3	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	3	4	3	4	2	2	2	2	2	1	4	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1
Persona 2	4	2	5	1	2	4	3	2	2	2	2	1	4	1	1	2	1	2	2	3	4	5	2	3	3	3	3	3	1	3	1	2	1	2	1	3	2	1	
Persona 3	4	2	5	1	3	2	3	1	2	1	1	1	5	2	2	1	1	1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1
Persona 4	5	2	5	1	2	3	2	3	2	2	2	1	5	1	3	1	1	1	1	4	2	4	5	3	2	3	2	2	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1
Persona 5	4	2	5	5	2	2	3	1	1	2	2	1	4	2	2	1	2	2	1	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	3	3	1
Persona 6	3	2	5	1	3	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	3	5	4	4	5	4	4	2	4	5	5	2	2	1	4	3	4	2	2
Persona 7	5	2	5	5	2	3	3	2	2	2	2	1	4	1	1	2	2	1	1	4	3	2	5	3	4	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	3	1	1
Persona 8	4	1	5	1	3	3	2	2	2	1	2	1	5	1	2	1	1	1	1	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1
Persona 9	4	2	5	5	3	2	3	2	2	2	2	1	5	1	1	1	2	1	1	3	2	4	4	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	
Persona 10	4	2	5	5	3	2	3	1	2	1	2	1	4	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1
Variable 1 : Gestión del Teletrabajo																			Variable 2 : Estrés laboral																				

Análisis por SPSS Variable 1 : Gestión del Teletrabajo

*Sin título2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

16 : VAR00012 Visible: 19 de 19 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019
1	5.00	2.00	5.00	5.00	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	4.00
2	4.00	2.00	5.00	1.00	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	4.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00
3	4.00	2.00	5.00	1.00	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00
4	5.00	2.00	5.00	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	5.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00
5	4.00	2.00	5.00	5.00	2.00	2.00	3.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	4.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00
6	3.00	2.00	5.00	1.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00
7	5.00	2.00	5.00	5.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	4.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00
8	4.00	1.00	5.00	1.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	5.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00
9	4.00	2.00	5.00	5.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00
10	4.00	2.00	5.00	5.00	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	4.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.703	19

Análisis por SPSS Variable 2 : Estrés Laboral

*Sin título4 [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

19 : VAR00006

Visible: 20 de 20 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020
1	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	4.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00
2	2.00	3.00	4.00	5.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	3.00	2.00	1.00
3	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00
4	4.00	2.00	4.00	5.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00
5	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	1.00
6	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	2.00	4.00	5.00	5.00	2.00	2.00	1.00	4.00	3.00	4.00	2.00	2.00
7	4.00	3.00	2.00	5.00	3.00	4.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	3.00	1.00	1.00
8	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00
9	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00
10	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.859	20

Anexo 4 Validación de instrumento de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Pedro Casas

Cárdenas Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de Cuestionario

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Post Grado con mención en MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA, de la Universidad César Vallejo, en la sede UCV FILIAL LIMA NORTE, promoción 2023, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es Gestión del teletrabajo y su influencia en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022., y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Enrique Martín Figueroa
Villalba DNI : 08149632

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Gestión del teletrabajo

Se define como un proceso de gestión del cambio para implementar el teletrabajo y que considera involucrar las Áreas de Tecnología de Información, Gestión Humana, Legar o Jurídica y de Comunicaciones para determinar la brechas que se necesitan (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia 2018)

Dimensiones

- **Perfil del Teletrabajador.** Hernández (2020) indica que el teletrabajador debe de tener ciertas características, competencias y cualidades para que pueda trabajar bajo esta modalidad. Como habilidades o características personales, debe poseer una gran autoestima, debe ser autónomo lo que significa trabajar con el mínimo de supervisión, debe automotivarse; como conocimientos debe tener y evidenciar experiencia en el uso de herramientas de tecnología de información, ideal si tiene experiencia en la ejecución de la modalidad, y debe tener gran capacidad para la resolución de incidentes y problemas. Adicional es importante considerar que no tiene problemas en teletrabajar, que el lugar donde va a laborar es el adecuado y que su vida familiar no impactará en la ejecución de sus labores.
- **Provisión de Tecnología,** Interpolados (2020), hace un resumen completo de la tecnología necesaria que la empresa debe implementar o proveer para ejecutar el teletrabajo, pasando por computadores, celulares, aplicaciones, bases de datos, servidores para intercambiar información, conexión a internet. Se indica también que es importante que las organizaciones ven esta implementación como inversión y no como gasto, del mismo modo mientras más grande sea la organización las inversiones deben de ser mayores para buscar mejorar la calidad en la provisión de las herramientas.

- **Liderazgo**, Estrada (2020) indica que los líderes de los trabajadores son los que predicán con el ejemplo, deben de adaptarse a los cambios, no hacer un seguimiento estresante, debe enseñar a una realización de labores efectiva ya que la no presencialidad evita el contacto directo con el trabajador. Es normal por ello que exista desconfianza, pero el líder debe tener contacto con su equipo para conocerlos y así confiar en ellos, para ello debe delegar tareas y ver si los empleados se preocupan por entregarlas en los plazos y formas requeridas, esto genera confianza, además el líder debe estar atento a las necesidades de su equipo, por eso es importante la comunicación
- **Lugar para trabajar**, Gonzáles (2020) en la publicación de RRHH Digital indica de una manera resumida y con una explicación básica lo necesario para tener un buen espacio de trabajo. Dentro de lo necesario para tener un espacio adecuado resalta la buena iluminación, un espacio alejado para evitar el ruido, un orden, una silla ergonómica, una mesa de trabajo cómoda y ordenada. De igual manera sugiera que adoptemos como rutina el hacer pausas, establecer horarios, separar la vida familiar de la laboral y el ser flexible, resalta la importancia del cuidado de la salud. Respecto al ruido del espacio de trabajo, Suarez (2022) indica que las organizaciones deben de buscar alternativas para mitigar los efectos del ruido que es una condición que se presenta en el teletrabajo y que no se puede controlar. El ruido acelera el ritmo cardiaco y detona otros padecimientos, en consecuencia, es catalogado como un factor de estrés.
- **Aspecto Legal**, El Peruano (2022) dentro de la publicación de la Ley N°31572 señala que uno de los derechos del trabajador es la desconexión digital, la cual busca el cumplimiento al estricto de su horario laboral, por el cual el trabajador dará por terminado su horario laboral diario y la empresa contratante deber respetar y aceptar tal decisión.
- **Acompañamiento**, Jiménez-Figueroa y Berrios (2022) indica que las condiciones del teletrabajo pueden implicar sobrecarga o carga adicional laboral al trabajador, es por eso que el control de cada trabajador, su personalidad y capacidad de automatización, es tan importante como del apoyo que puede

recibir por parte de la organización, ya que existe la probabilidad de que se pueden desencadenar problemas de mentales y físicos. El autor indica la importancia de ser supervisado y que su comunicación sea escalada, así mismo resalta lo importante que es también para el colaborador, el comunicarse con sus pares.

Variable 2: Estrés Laboral

- El **estrés laboral**, El estrés laboral es una situación que se presenta cuando las capacidades del trabajador son superadas por las demandas que exige la actividad laboral, lo cual lo lleva a una situación de no poder realizar sus actividades de manera eficiente. (Quiroa Myriam, 2020)

Dimensiones

Ministerio de Sanidad de España (2020) define estas cuatro dimensiones como:

- **Cambios emocionales** son los cambios en nuestras emociones apareciendo sentimientos de cansancio, agotamiento, disgustos o enfados, tristeza, ira, bajo rendimiento.
- **Cambios fisiológicos**, son las reacciones que presenta nuestro cuerpo como: problemas digestivos, dolores de cabeza, mareos, temblores repentinos, ritmos acelerados del corazón.
- **Cambios conductuales**, son los cambios debidos a nuestra reacciones, costumbres o hábitos, como por ejemplo comenzar a fumar, dejar de alimentarse, tomar alcohol, aparición de tic, aparición o incrementos de malos hábitos como vicios, movimientos nerviosos, rascarse frecuentemente, llorar.
- **Cambios cognitivos**, son las reacciones de nuestra mente, como por ejemplo aparición o incremento de la inseguridad, preocupación, temor, pensamientos negativos o pesimistas, falta de concentración, sentirnos vulnerables o expuestos, problemas para concentrarse en el trabajo, problemas de memoria.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Gestión del teletrabajo	Se define como un proceso de gestión del cambio para implementar el teletrabajo y que considera involucrar las Áreas de Tecnología de Información, Gestión Humana, Legal o Jurídica y de Comunicaciones para determinar las brechas que se necesitan https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-79664.html	La implementación del teletrabajo requiere gestionar diversas condiciones en los ámbitos de gestión humana, legal, tecnológica, liderazgo y comunicación. https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-del-teletrabajo-ley-n-31572-2104305-1/ http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/53450	Perfil del Trabajador	Perfil adecuado Capacitación	ORDINAL
			Provisión de tecnología	Provisión de Herramientas Tecnológicas Herramientas Tecnológicas adecuadas	
			Liderazgo	Soporte de la supervisión Jefes con el perfil adecuado	
			Lugar para trabajar	Ambiente adecuado Mobiliario	
			Aspecto legal	Desconexión Laboral	
			Acompañamiento	Asistencia de la organización	
			Estrés Laboral	Se define el estrés laboral como una situación que se produce cuando las exigencias del ambiente laboral son superiores a las capacidades de los trabajadores para poder responder y cumplir de manera eficiente https://economipedia.com/definiciones/estres-laboral.html	
Aislamiento social					
Irritabilidad					
Intranquilidad					
Conciliar sueño					
Reacciones cognitivas	Concentración				
	Preocupación				
Reacciones conductuales	Visios				
	Tic				
	Perdida de apetito				
Reacciones fisiológicas	Problemas digestivos				
	Dolores de cabeza				
	Dolores musculares				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE TELETRABAJO

Nº	VARIABLE GESTIÓN DEL TELETRABAJO - DIMENSIONES -ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Perfil del Trabajador	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El perfil del trabajador es adecuado para la modalidad de teletrabajo	X		X		X		
2	La empresa capacita a los teletrabajadores sobre el teletrabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Provisión de Tecnología	Si	No	Si	No	Si	No	
3	La empresa provee equipo de cómputo a los teletrabajadores	X		X		X		
4	Los equipos de cómputo provistos son los adecuados	X		X		X		
5	La empresa provee aplicaciones y accesos adecuados para el teletrabajo	X		X		X		
6	Le empresa evalúa la velocidad de conectividad que usan los teletrabajadores	X		X		X		
7	La empresa asume los gastos de conexión a internet	X			X	X		Puede ir, pero no es tan relevante
	DIMENSIÓN Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los jefes exigen resultados no realistas	X		X		X		
9	Los jefes miden los resultados	X		X		X		
10	El jefe hace retroalimentación con los trabajadores	X		X		X		
11	Los jefes incentivan la comunicación de necesidades de los teletrabajadores	X		X		X		
12	Los jefes son los adecuados para el teletrabajo		X		X		X	Se puede prestar a confusión
	DIMENSIÓN Lugar para trabajar	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los jefes exigen resultados no realistas	X			X	X		Puede ir, pero no es tan relevante
14	Los jefes miden los resultados	X		X		X		
15	El jefe hace retroalimentación con los trabajadores	X		X		X		
	DIMENSIÓN Aspecto legal	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Resulta fácil ejecutar la desconexión digital	X		X		X		
17	La carga laboral que se brinda obliga a estar más tiempo conectado	X			X	X		Puede ir, pero no es tan relevante
18	Se respeta a desconexión digital	X		X		X		
	DIMENSIÓN Acompañamiento							
19	La empresa fomenta la comunicación de cualquier necesidad de los teletrabajadores	X		X		X		
20	La empresa hace campañas para un teletrabajo efectivo y saludables	X		X		X		
Nº	VARIABLE ESTRÉS LABORAL - DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1 Reacciones emocionales	Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿El trabajo hace que me sienta más aislado?	X		X		X		
22	¿Me resulta difícil comunicarme con mis compañeros de labores?	X		X		X		
23	¿Cuándo trabajo me pongo de mal humor?	X		X		X		
24	¿Me siento más deprimido?	X		X		X		
25	¿Me resulta difícil relajarme?	X		X		X		
26	¿No puedo estar tranquilo cuando me desconecto del trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Reacciones Cognitivas	Si	No	Si	No	Si	No	
27	¿Me siento más preocupado a raíz de los temas laborales?	X		X		X		
28	¿Me siento responsable por problemas que no están bajo mi competencia?	X		X		X		
29	¿Me es difícil concentrarme?	X		X		X		

30	¿Tengo sentimientos de tristeza de la nada?	X		X		X		
31	¿Me siento inútil en el trabajo?	X		X		X		
	DIMENSION Reacciones Conductuales	Si	No	Si	No	Si	No	
32	¿Apareció o se agudizó algún mal hábito nervioso?	X		X		X		
33	¿Experimento falta de apetito con cierta frecuencia?	X		X		X		
34	¿Apareció o se agudizó algún vicio?	X		X		X		
35	¿Me es difícil conciliar el sueño por mis preocupaciones laborales?	X		X		X		
36	¿Me siento más cómodo estando aislado socialmente?	X		X		X		
	DIMENSION Reacciones Fisiológicas	Si	No	Si	No	Si	No	
37	¿Tengo dolores de cabeza con cierta frecuencia?	X		X			X	Se debe iniciar a raíz del teletrabajo
38	¿Tengo dolores musculares con cierta frecuencia?	X		X			X	Se debe iniciar a raíz del teletrabajo
39	¿Tengo problemas estomacales con cierta frecuencia?	X		X			X	Se debe iniciar a raíz del teletrabajo
40	¿Tengo dolores en el pecho o percibo últimamente cambios en mi ritmo cardiaco?	X		X			X	Se debe iniciar a raíz del teletrabajo

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia, se sugiere algunos cambios en la forma, el fonde es claro

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Pedro Alfonso Casas Cárdenas **DNI:** 21862926 **Especialidad del validador:** Ing. Electrónico

28 de octubre de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Señor: Miguel Quiros

Cubillas

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de Cuestionario

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Post Grado con mención en MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA, de la Universidad César Vallejo, en la sede UCV FILIAL LIMA NORTE, promoción 2023, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

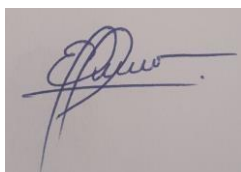
El título nombre del proyecto de investigación es Gestión del teletrabajo y su influencia en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022., y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Enrique Martín Figueroa
VillalbaDNI : 08149632

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Gestión del teletrabajo

Se define como un proceso de gestión del cambio para implementar el teletrabajo y que considera involucrar las Áreas de Tecnología de Información, Gestión Humana, Legar o Jurídica y de Comunicaciones para determinar la brechas que se necesitan (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia 2018)

Dimensiones

- **Perfil del Teletrabajador.** Hernández (2020) indica que el teletrabajador debe de tener ciertas características, competencias y cualidades para que pueda trabajar bajo esta modalidad. Como habilidades o características personales, debe poseer una gran autoestima, debe ser autónomo lo que significa trabajar con el mínimo de supervisión, debe automotivarse; como conocimientos debe tener y evidenciar experiencia en el uso de herramientas de tecnología de información, ideal si tiene experiencia en la ejecución de la modalidad, y debe tener gran capacidad para la resolución de incidentes y problemas. Adicional es importante considerar que no tiene problemas en teletrabajar, que el lugar donde va a laborar es el adecuado y que su vida familiar no impactará en la ejecución de sus labores.
- **Provisión de Tecnología,** Interpolados (2020), hace un resumen completo de la tecnología necesaria que la empresa debe implementar o proveer para ejecutar el teletrabajo, pasando por computadores, celulares, aplicaciones, bases de datos, servidores para intercambiar información, conexión a internet. Se indica también que es importante que las organizaciones ven esta implementación como inversión y no como gasto, del mismo modo mientras más grande sea la organización las inversiones deben de ser mayores para buscar mejorar la calidad en la provisión de las herramientas.

- **Liderazgo**, Estrada (2020) indica que los líderes de los trabajadores son los que predicán con el ejemplo, deben de adaptarse a los cambios, no hacer un seguimiento estresante, debe enseñar a una realización de labores efectiva ya que la no presencialidad evita el contacto directo con el trabajador. Es normal por ello que exista desconfianza, pero el líder debe tener contacto con su equipo para conocerlos y así confiar en ellos, para ello debe delegar tareas y ver si los empleados se preocupan por entregarlas en los plazos y formas requeridas, esto genera confianza, además el líder debe estar atento a las necesidades de su equipo, por eso es importante la comunicación
- **Lugar para trabajar**, Gonzáles (2020) en la publicación de RRHH Digital indica de una manera resumida y con una explicación básica lo necesario para tener un buen espacio de trabajo. Dentro de lo necesario para tener un espacio adecuado resalta la buena iluminación, un espacio alejado para evitar el ruido, un orden, una silla ergonómica, una mesa de trabajo cómoda y ordenada. De igual manera sugiera que adoptemos como rutina el hacer pausas, establecer horarios, separar la vida familiar de la laboral y el ser flexible, resalta la importancia del cuidado de la salud. Respecto al ruido del espacio de trabajo, Suarez (2022) indica que las organizaciones deben de buscar alternativas para mitigar los efectos del ruido que es una condición que se presenta en el teletrabajo y que no se puede controlar. El ruido acelera el ritmo cardiaco y detona otros padecimientos, en consecuencia, es catalogado como un factor de estrés.
- **Aspecto Legal**, El Peruano (2022) dentro de la publicación de la Ley N°31572 señala que uno de los derechos del trabajador es la desconexión digital, la cual busca el cumplimiento al estricto de su horario laboral, por el cual el trabajador dará por terminado su horario laboral diario y la empresa contratante deber respetar y aceptar tal decisión.
- **Acompañamiento**, Jiménez-Figueroa y Berrios (2022) indica que las condiciones del teletrabajo pueden implicar sobrecarga o carga adicional laboral al trabajador, es por eso que el control de cada trabajador, su personalidad y capacidad de automatización, es tan importante como del apoyo que puede

recibir por parte de la organización, ya que existe la probabilidad de que se pueden desencadenar problemas de mentales y físicos. El autor indica la importancia de ser supervisado y que su comunicación sea escalada, así mismo resalta lo importante que es también para el colaborador, el comunicarse con sus pares.

Variable 2: Estrés Laboral

- El **estrés laboral**, El estrés laboral es una situación que se presenta cuando las capacidades del trabajador son superadas por las demandas que exige la actividad laboral, lo cual lo lleva a una situación de no poder realizar sus actividades de manera eficiente. (Quiroa Myriam, 2020)

Dimensiones

Ministerio de Sanidad de España (2020) define estas cuatro dimensiones como:

- **Cambios emocionales** son los cambios en nuestras emociones apareciendo sentimientos de cansancio, agotamiento, disgustos o enfados, tristeza, ira, bajo rendimiento.
- **Cambios fisiológicos**, son las reacciones que presenta nuestro cuerpo como: problemas digestivos, dolores de cabeza, mareos, temblores repentinos, ritmos acelerados del corazón.
- **Cambios conductuales**, son los cambios debidos a nuestra reacciones, costumbres o hábitos, como por ejemplo comenzar a fumar, dejar de alimentarse, tomar alcohol, aparición de tic, aparición o incrementos de malos hábitos como vicios, movimientos nerviosos, rascarse frecuentemente, llorar.
- **Cambios cognitivos**, son las reacciones de nuestra mente, como por ejemplo aparición o incremento de la inseguridad, preocupación, temor, pensamientos negativos o pesimistas, falta de concentración, sentirnos vulnerables o expuestos, problemas para concentrarse en el trabajo, problemas de memoria.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Gestión del teletrabajo	Se define como un proceso de gestión del cambio para implementar el teletrabajo y que considera involucrar las Áreas de Tecnología de Información, Gestión Humana, Legal o Jurídica y de Comunicaciones para determinar las brechas que se necesitan https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-79664.html	La implementación del teletrabajo requiere gestionar diversas condiciones en los ámbitos de gestión humana, legal, tecnológica, liderazgo y comunicación. https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-del-teletrabajo-ley-n-31572-2104305-1/ http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/53450	Perfil del Trabajador	Perfil adecuado Capacitación	ORDINAL
			Provisión de tecnología	Provisión de Herramientas Tecnológicas Herramientas Tecnológicas adecuadas	
			Liderazgo	Soporte de la supervisión Jefes con el perfil adecuado	
			Lugar para trabajar	Ambiente adecuado Mobiliario	
			Aspecto legal	Desconexión Laboral	
			Acompañamiento	Asistencia de la organización	
			Estrés Laboral	Se define el estrés laboral como una situación que se produce cuando las exigencias del ambiente laboral son superiores a las capacidades de los trabajadores para poder responder y cumplir de manera eficiente https://economipedia.com/definiciones/estres-laboral.html	
Aislamiento social					
Irritabilidad					
Intranquilidad					
Conciliar sueño					
Reacciones cognitivas	Concentración				
	Preocupación				
Reacciones conductuales	Visios				
	Tic				
	Perdida de apetito				
Reacciones fisiológicas	Problemas digestivos				
	Dolores de cabeza				
	Dolores musculares				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE TELETRABAJO

Nº	VARIABLE GESTIÓN DEL TELETRABAJO - DIMENSIONES -ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Perfil del Trabajador							
1	El perfil del trabajador es adecuado para la modalidad de teletrabajo	X		X		X		
2	La empresa capacita a los teletrabajadores sobre el teletrabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Provisión de Tecnología							
3	La empresa provee equipo de cómputo a los teletrabajadores	X		X		X		
4	Los equipos de cómputo provistos son los adecuados	X		X		X		
5	La empresa provee aplicaciones y accesos adecuados para el teletrabajo	X		X		X		
6	La empresa evalúa la velocidad de conectividad que usan los teletrabajadores	X		X		X		
7	La empresa asume los gastos de conexión a internet	X			X	X		No es tan relevante
	DIMENSIÓN Liderazgo							
8	Los jefes exigen resultados no realistas	X		X			x	Definir indicadores para medir esta variable
9	Los jefes miden los resultados	X		X		X		
10	El jefe hace retroalimentación con los trabajadores	X		X		X		
11	Los jefes incentivan la comunicación de necesidades de los teletrabajadores	X		X		X		
12	Los jefes son los adecuados para el teletrabajo	x		x		x		
	DIMENSIÓN Lugar para trabajar							
13	Los jefes exigen resultados no realistas	X		X		X		
14	Los jefes miden los resultados	X		X		X		
15	El jefe hace retroalimentación con los trabajadores	X		X		X		
	DIMENSIÓN Aspecto legal							
16	Resulta fácil ejecutar la desconexión digital	X		X		X		
17	La carga laboral que se brinda obliga a estar más tiempo conectado	X		X		X		
18	Se respeta a desconexión digital	X		X		X		
	DIMENSIÓN Acompañamiento							
19	La empresa fomenta la comunicación de cualquier necesidad de los teletrabajadores	X		X		X		
20	La empresa hace campañas para un teletrabajo efectivo y saludables	X		X		X		
Nº	VARIABLE ESTRES LABORAL - DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1 Reacciones emocionales							
21	¿El trabajo hace que me sienta más aislado?	X		X		X		
22	¿Me resulta difícil comunicarme con mis compañeros de labores?	X		X		X		
23	¿Cuándo trabajo me pongo de mal humor?	X		X		X		
24	¿Me siento más deprimido?	X		X		X		
25	¿Me resulta difícil relajarme?	X		X		X		
26	¿No puedo estar tranquilo cuando me desconecto del trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Reacciones Cognitivas							
27	¿Me siento más preocupado a raíz de los temas laborales?	X		X		X		
28	¿Me siento responsable por problemas que no están bajo mi competencia?	X		X		X		

29	¿Me es difícil concentrarme?	X		X		X	
30	¿Tengo sentimientos de tristeza de la nada?	X		X		X	
31	¿Me siento inútil en el trabajo?	X		X		X	
	DIMENSION Reacciones Conductuales	Si	No	Si	No	Si	No
32	¿Apareció o se agudizó algún mal hábito nervioso?	X		X		X	
33	¿Experimento falta de apetito con cierta frecuencia?	X		X		X	
34	¿Apareció o se agudizó algún vicio?	X		X		X	
35	¿Me es difícil conciliar el sueño por mis preocupaciones laborales?	X		X		X	
36	¿Me siento más cómodo estando aislado socialmente?	X		X		X	
	DIMENSION Reacciones Fisiológicas	Si	No	Si	No	Si	No
37	¿Tengo dolores de cabeza con cierta frecuencia?	X		X		X	
38	¿Tengo dolores musculares con cierta frecuencia?	X		X		X	
39	¿Tengo problemas estomacales con cierta frecuencia?	X		X		X	
40	¿Tengo dolores en el pecho o percibo últimamente cambios en mi ritmo cardiaco?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si la hay

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg.: **Mg. Miquel Angel Quiros Cubillas** **DNI: 09881175**

Especialidad del validador: **Ing. Electrónico**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....27...de.....Octubre....del 2022



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita: Yalile Espejo Pezzini

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de Cuestionario

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Post Grado con mención en MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA, de la Universidad César Vallejo, en la sede UCV FILIAL LIMA NORTE, promoción 2023, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es Gestión del teletrabajo y su influencia en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022., y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Enrique Martín Figueroa
VillalbaDNI : 08149632

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Gestión del teletrabajo

Se define como un proceso de gestión del cambio para implementar el teletrabajo y que considera involucrar las Áreas de Tecnología de Información, Gestión Humana, Legal o Jurídica y de Comunicaciones para determinar la brechas que se necesitan (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia 2018)

Dimensiones

- **Perfil del Teletrabajador.** Hernández (2020) indica que el teletrabajador debe de tener ciertas características, competencias y cualidades para que pueda trabajar bajo esta modalidad. Como habilidades o características personales, debe poseer una gran autoestima, debe ser autónomo lo que significa trabajar con el mínimo de supervisión, debe automotivarse; como conocimientos debe tener y evidenciar experiencia en el uso de herramientas de tecnología de información, ideal si tiene experiencia en la ejecución de la modalidad, y debe tener gran capacidad para la resolución de incidentes y problemas. Adicional es importante considerar que no tiene problemas en teletrabajar, que el lugar donde va a laborar es el adecuado y que su vida familiar no impactará en la ejecución de sus labores.
- **Provisión de Tecnología,** Interpolados (2020), hace un resumen completo de la tecnología necesaria que la empresa debe implementar o proveer para ejecutar el teletrabajo, pasando por computadores, celulares, aplicaciones, bases de datos, servidores para intercambiar información, conexión a internet. Se indica también que es importante que las organizaciones ven esta implementación como inversión y no como gasto, del mismo modo mientras más grande sea la organización las inversiones deben de ser mayores para buscar mejorar la calidad en la provisión de las herramientas.

- **Liderazgo**, Estrada (2020) indica que los líderes de los trabajadores son los que predicán con el ejemplo, deben de adaptarse a los cambios, no hacer un seguimiento estresante, debe enseñar a una realización de labores efectiva ya que la no presencialidad evita el contacto directo con el trabajador. Es normal por ello que exista desconfianza, pero el líder debe tener contacto con su equipo para conocerlos y así confiar en ellos, para ello debe delegar tareas y ver si los empleados se preocupan por entregarlas en los plazos y formas requeridas, esto genera confianza, además el líder debe estar atento a las necesidades de su equipo, por eso es importante la comunicación
- **Lugar para trabajar**, Gonzáles (2020) en la publicación de RRHH Digital indica de una manera resumida y con una explicación básica lo necesario para tener un buen espacio de trabajo. Dentro de lo necesario para tener un espacio adecuado resalta la buena iluminación, un espacio alejado para evitar el ruido, un orden, una silla ergonómica, una mesa de trabajo cómoda y ordenada. De igual manera sugiera que adoptemos como rutina el hacer pausas, establecer horarios, separar la vida familiar de la laboral y el ser flexible, resalta la importancia del cuidado de la salud. Respecto al ruido del espacio de trabajo, Suarez (2022) indica que las organizaciones deben de buscar alternativas para mitigar los efectos del ruido que es una condición que se presenta en el teletrabajo y que no se puede controlar. El ruido acelera el ritmo cardiaco y detona otros padecimientos, en consecuencia, es catalogado como un factor de estrés.
- **Aspecto Legal**, El Peruano (2022) dentro de la publicación de la Ley N°31572 señala que uno de los derechos del trabajador es la desconexión digital, la cual busca el cumplimiento al estricto de su horario laboral, por el cual el trabajador dará por terminado su horario laboral diario y la empresa contratante deber respetar y aceptar tal decisión.
- **Acompañamiento**, Jiménez-Figueroa & Berrios (2022) indica que las condiciones del teletrabajo pueden implicar sobrecarga o carga adicional laboral al trabajador, es por eso que el control de cada trabajador, su personalidad y capacidad de automatización, es tan importante como del apoyo que puede recibir por parte de la organización, ya que existe la probabilidad de que se

pueden desencadenar problemas de mentales y físicos. El autor indica la importancia de ser supervisado y que su comunicación sea escalada, así mismo resalta lo importante que es también para el colaborador, el comunicarse con sus pares.

Variable 2: Estrés Laboral

- El **estrés laboral**, El estrés laboral es una situación que se presenta cuando las capacidades del trabajador son superadas por las demandas que exige la actividad laboral, lo cual lo lleva a una situación de no poder realizar sus actividades de manera eficiente. (Quiroa Myriam, 2020)

Dimensiones

Ministerio de Sanidad de España (2020) define estas cuatro dimensiones como:

- **Cambios emocionales** son los cambios en nuestras emociones apareciendo sentimientos de cansancio, agotamiento, disgustos o enfados, tristeza, ira, bajo rendimiento.
- **Cambios fisiológicos**, son las reacciones que presenta nuestro cuerpo como: problemas digestivos, dolores de cabeza, mareos, temblores repentinos, ritmos acelerados del corazón.
- **Cambios conductuales**, son los cambios debidos a nuestra reacciones, costumbres o hábitos, como por ejemplo comenzar a fumar, dejar de alimentarse, tomar alcohol, aparición de tic, aparición o incrementos de malos hábitos como vicios, movimientos nerviosos, rascarse frecuentemente, llorar.
- **Cambios cognitivos**, son las reacciones de nuestra mente, como por ejemplo aparición o incremento de la inseguridad, preocupación, temor, pensamientos negativos o pesimistas, falta de concentración, sentirnos vulnerables o expuestos, problemas para concentrarse en el trabajo, problemas de memoria.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Gestión del teletrabajo	Se define como un proceso de gestión del cambio para implementar el teletrabajo y que considera involucrar las Áreas de Tecnología de Información, Gestión Humana, Legal o Jurídica y de Comunicaciones para determinar las brechas que se necesitan https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-79664.html	La implementación del teletrabajo requiere gestionar diversas condiciones en los ámbitos de gestión humana, legal, tecnológica, liderazgo y comunicación. https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-del-teletrabajo-ley-n-31572-2104305-1/ http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/53450	Perfil del Trabajador	Perfil adecuado Capacitación	ORDINAL
			Provisión de tecnología	Provisión de Herramientas Tecnológicas Herramientas Tecnológicas adecuadas	
			Liderazgo	Soporte de la supervisión Jefes con el perfil adecuado	
			Lugar para trabajar	Ambiente adecuado Mobiliario	
			Aspecto legal	Desconexión Laboral	
			Acompañamiento	Asistencia de la organización	
			Estrés Laboral	Se define el estrés laboral como una situación que se produce cuando las exigencias del ambiente laboral son superiores a las capacidades de los trabajadores para poder responder y cumplir de manera eficiente https://economipedia.com/definiciones/estres-laboral.html	
Aislamiento social					
Irritabilidad					
Intranquilidad					
Conciliar sueño					
Reacciones cognitivas	Concentración				
	Preocupación				
Reacciones conductuales	Visos				
	Tic				
	Perdida de apetito				
Reacciones fisiológicas	Problemas digestivos				
	Dolores de cabeza				
	Dolores musculares				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE TELETRABAJO

Nº	VARIABLE GESTIÓN DEL TELETRABAJO - DIMENSIONES - ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Perfil del Trabajador							
1	El perfil del trabajador es adecuado para la modalidad de teletrabajo	X		X		X		
2	La empresa capacita a los teletrabajadores sobre el teletrabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Provisión de Tecnología	Si	No	Si	No	Si	No	
3	La empresa provee equipo de cómputo a los teletrabajadores	X		X		X		
4	Los equipos de cómputo provistos son los adecuados	X		X		X		
5	La empresa provee aplicaciones y accesos adecuados para el teletrabajo	X		X		X		
6	Le empresa evalúa la velocidad de conectividad que usan los teletrabajadores	X		X		X		
7	La empresa asume los gastos de conexión a internet							
	DIMENSIÓN Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los jefes exigen resultados no realistas		X		X		X	Direccionar mejor la pregunta, es algo confusa
9	Los jefes miden los resultados	X		X		X		
10	El jefe hace retroalimentación con los trabajadores	X		X		X		
11	Los jefes incentivan la comunicación de necesidades de los teletrabajadores	X		X		X		
12	Los jefes son los adecuados para el teletrabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN Lugar para trabajar	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los jefes exigen resultados no realistas	X		X		X		
14	Los jefes miden los resultados	X		X		X		
15	El jefe hace retroalimentación con los trabajadores	X		X		X		
	DIMENSIÓN Aspecto legal	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Resulta fácil ejecutar la desconexión digital	X		X		X		
17	La carga laboral que se brinda obliga a estar más tiempo conectado	X		X		X		
18	Se respeta a desconexión digital	X		X		X		
	DIMENSIÓN Acompañamiento							
19	La empresa fomenta la comunicación de cualquier necesidad de los teletrabajadores	X		X		X		
20	La empresa hace campañas para un teletrabajo efectivo y saludables	X		X		X		
Nº	VARIABLE ESTRÉS LABORAL - DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Reacciones emocionales							
21	¿El trabajo hace que me sienta más aislado?	X		X		X		
22	¿Me resulta difícil comunicarme con mis compañeros de labores?	X		X		X		
23	¿Cuándo trabajo me pongo de mal humor?	X		X		X		
24	¿Me siento más deprimido?	X		X		X		
25	¿Me resulta difícil relajarme?	X		X		X		
26	¿No puedo estar tranquilo cuando me desconecto del trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Reacciones Cognitivas	Si	No	Si	No	Si	No	

27	¿Me siento más preocupado a raíz de los temas laborales?	X		X		X	
28	¿Me siento responsable por problemas que no están bajo mi competencia?	X		X		X	
29	¿Me es difícil concentrarme?	X		X		X	
30	¿Tengo sentimientos de tristeza de la nada?	X		X		X	
31	¿Me siento inútil en el trabajo?	X		X		X	
	DIMENSION Reacciones Conductuales	Si	No	Si	No	Si	No
32	¿Apareció o se agudizó algún mal hábito nervioso?	X		X		X	
33	¿Experimento falta de apetito con cierta frecuencia?	X		X		X	
34	¿Apareció o se agudizó algún vicio?	X		X		X	
35	¿Me es difícil conciliar el sueño por mis preocupaciones laborales?	X		X		X	
36	¿Me siento más cómodo estando aislado socialmente?	X		X		X	
	DIMENSION Reacciones Fisiológicas	Si	No	Si	No	Si	No
37	¿Tengo dolores de cabeza con cierta frecuencia?	X		X		X	
38	¿Tengo dolores musculares con cierta frecuencia?	X		X		X	
39	¿Tengo problemas estomacales con cierta frecuencia?	X		X		X	
40	¿Tengo dolores en el pecho o percibo últimamente cambios en mi ritmo cardiaco?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Revisar la observación hecha a la dimensión Liderazgo.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg.: **Mg. Yalile Espejo Pezzini** **DNI: 15724416**

Especialidad del validador: **Ing. Electrónico**

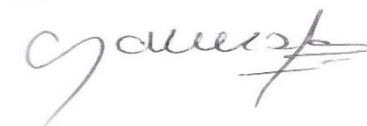
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 29 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

Títulos de Expertos reconocidos por Sunedu

<p>CASAS CARDENAS, PEDRO ALFONSO DNI 21862926</p>	<p>MAGISTER EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 20/06/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i></p>
<p>QUIRÓS CUBILLAS, MIGUEL ANGEL DNI 09881175</p>	<p>TÍTULO PROPIO DE MÁSTER EN DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DSIC (GRADO DE MAESTRO) Fecha de Diploma: 09/06/2021 <i>TIPO:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>RECONOCIMIENTO</i> Fecha de Resolución de Reconocimiento: 12/11/2021 Modalidad de estudios: A Distancia Duración de estudios: 1 Año 1 Mes</p>	<p>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID <i>ESPAÑA</i></p>
<p>ESPEJO PEZZINI, YALILE ANNABELLA DNI 15724416</p>	<p>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 30/01/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 27/04/2016 Fecha egreso: 12/03/2017</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i></p>

Anexo 5 Tabla de Frecuencias con datos por Items de las Variables

Tabla de frecuencias con datos por Items de la variable Gestión del teletrabajo

	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
El perfil del trabajador es adecuado para la modalidad de teletrabajo	5	4.4%	6	5.3%	34	30.1%	39	34.5%	29	25.7%
La empresa capacita a los teletrabajadores sobre el teletrabajo	25	22.1%	25	22.1%	23	20.4%	29	25.7%	11	9.7%
La empresa provee equipo de cómputo a los teletrabajadores	19	16.8%	12	10.6%	12	10.6%	28	24.8%	42	37.2%
Los equipos de cómputo provistos son los adecuados	11	9.7%	18	15.9%	33	29.2%	27	23.9%	24	21.2%
La empresa provee aplicaciones y accesos adecuados para el teletrabajo	8	7.1%	18	15.9%	25	22.1%	35	31.0%	27	23.9%
Le empresa evalúa la velocidad de conectividad que usan los teletrabajadores	41	36.3%	17	15.0%	28	24.8%	19	16.8%	8	7.1%
Los jefes exigen resultados realistas para esta modalidad de trabajo	7	6.2%	12	10.6%	34	30.1%	29	25.7%	31	27.4%
Los jefes miden los resultados del teletrabajo	10	8.8%	17	15.0%	30	26.5%	28	24.8%	28	24.8%
Los jefes hacen retroalimentación con los teletrabajadores	17	15.0%	24	21.2%	40	35.4%	19	16.8%	13	11.5%
Los jefes gestionan la atención de las necesidades de los teletrabajadores	25	22.1%	24	21.2%	30	26.5%	22	19.5%	12	10.6%
Los jefes tienen el perfil adecuado para operar con esta modalidad de trabajo	11	9.7%	15	13.3%	45	39.8%	30	26.5%	12	10.6%
La empresa monitorea las condiciones de trabajo del teletrabajador	31	27.4%	24	21.2%	29	25.7%	20	17.7%	9	8.0%
La empresa apoya con la provisión de mobiliario adecuado	48	42.5%	20	17.7%	21	18.6%	21	18.6%	3	2.7%
La empresa brinda asesoramiento para tener un lugar adecuado para el teletrabajo	35	31.0%	28	24.8%	28	24.8%	14	12.4%	8	7.1%
Resulta fácil ejecutar la desconexión digital	11	9.7%	36	31.9%	37	32.7%	20	17.7%	9	8.0%
La carga laboral se puede ejecutar dentro del horario laboral	11	9.7%	29	25.7%	34	30.1%	27	23.9%	12	10.6%
Se respeta la desconexión digital	23	20.4%	30	26.5%	26	23.0%	25	22.1%	9	8.0%
La empresa fomenta la comunicación de cualquier necesidad de los teletrabajadores	15	13.3%	27	23.9%	34	30.1%	23	20.4%	14	12.4%
La empresa hace campañas para un teletrabajo efectivo y saludables	21	18.6%	27	23.9%	31	27.4%	23	20.4%	11	9.7%

Tabla de frecuencias con datos por Items de la variable Estrés Laboral

	Siempre		Casi Siempre		A veces		Casi Nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
¿El trabajo hace que me sienta más aislado?	11	9.7%	29	25.7%	36	31.9%	24	21.2%	13	11.5%
¿ Me resulta difícil comunicarme con mis compañeros de labores?	6	5.3%	22	19.5%	38	33.6%	24	21.2%	23	20.4%
¿ Cuándo trabajo me pongo de mal humor?	5	4.4%	13	11.5%	40	35.4%	31	27.4%	24	21.2%
¿ Me siento más deprimido?	5	4.4%	10	8.8%	41	36.3%	24	21.2%	33	29.2%
¿ Me resulta difícil relajarme?	12	10.6%	26	23.0%	36	31.9%	23	20.4%	16	14.2%
¿No puedo estar tranquilo cuando me desconecto del trabajo?	11	9.7%	22	19.5%	36	31.9%	24	21.2%	20	17.7%
¿ Me siento más preocupado a raíz de los temas laborales?	8	7.1%	33	29.2%	27	23.9%	27	23.9%	18	15.9%
¿Me siento responsable por problemas que no están bajo mi competencia?	9	8.0%	28	24.8%	29	25.7%	19	16.8%	28	24.8%
¿Me es difícil concentrarme?	7	6.2%	17	15.0%	40	35.4%	21	18.6%	28	24.8%
¿Tengo sentimientos de tristeza de la nada?	7	6.2%	8	7.1%	32	28.3%	33	29.2%	33	29.2%
¿Me siento inútil en el trabajo?	3	2.7%	14	12.4%	22	19.5%	23	20.4%	51	45.1%
¿ Apareció o se agudizó algún mal hábito nervioso?	4	3.5%	19	16.8%	35	31.0%	23	20.4%	32	28.3%
¿Experimento falta de apetito con cierta frecuencia?	4	3.5%	13	11.5%	24	21.2%	25	22.1%	47	41.6%
¿ Apareció o se agudizó algún vicio?	7	6.2%	15	13.3%	18	15.9%	15	13.3%	58	51.3%
¿Me es difícil conciliar el sueño por mis preocupaciones laborales?	7	6.2%	24	21.2%	29	25.7%	22	19.5%	31	27.4%
¿Me siento más cómodo estando aislado socialmente?	7	6.2%	13	11.5%	39	34.5%	26	23.0%	28	24.8%
¿Tengo dolores de cabeza con cierta frecuencia?	5	4.4%	20	17.7%	33	29.2%	25	22.1%	30	26.5%
¿Tengo dolores musculares con cierta frecuencia?	10	8.8%	28	24.8%	25	22.1%	35	31.0%	15	13.3%
¿Tengo problemas estomacales con cierta frecuencia?	7	6.2%	19	16.8%	25	22.1%	27	23.9%	35	31.0%
¿Tengo dolores en el pecho o percibo últimamente cambios en mi ritmo cardiaco?	8	7.1%	11	9.7%	23	20.4%	24	21.2%	47	41.6%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del teletrabajo y su influencia en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022.", cuyo autor es FIGUEROA VILLALBA ENRIQUE MARTIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 10 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME DNI: 09225053 ORCID: 0000-0003-1241-2785	Firmado electrónicamente por: AJZUNIGAC el 10- 01-2023 17:17:38

Código documento Trilce: TRI - 0516081