



# **UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**El Teletrabajo y el Estrés Laboral en los Trabajadores de la Oficina de  
Supervisión del Servicio Educativo - DRELM – 2021**

## **TESIS**

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Gerencia**

## **AUTORA**

**Herrick Morales de Bracamonte, Angela Jovanna  
(ORCID:0000-0001-6564-1501)**

## **ASESOR**

**Lucero Vega, Jorge Luis  
(ORCID: 000-002-6600-1730)**

**Lima, Perú**

**2023**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de la autora**

Herrick Morales de Bracamonte, Angela Jovanna

Tipo de documento de identidad del AUTORA: DNI

Número de documento de identidad del AUTORA: 41388524

### **Datos de asesor**

Lucero Vega, Jorge Luis

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07923634

### **Datos del jurado**

**JURADO 1:** Yto Yto Juan Luis, dni 07815722, orcid 0000-0003-2454-4179

**JURADO 2:** Cabrejos Hirashima Yolanda, dni 41957473, orcid 0000-0002-5304-6091

**JURADO 3:** Veliz Duarte Jesús Alvaro, dni 10309432, orcid 0000-0003-4661-051X

**JURADO 4:** Mascaró Canales Pedro Luis, dni 10052263, orcid 0000-0003-2886-222X

### **Datos de la investigación**

**Campo del conocimiento OCDE:** 5.02.04

**Código del programa:** 413256

**Dedicatoria:**

Dios, a mis ángeles y arcángeles que han sido mi guía y protección durante estos años de estudio y que me han permitido terminarla.

A mi hija Ashley que es mi orgullo, motor y motivo en mi vida y quien siempre me dio fuerzas y las palabras de aliento para avanzar.

A mi esposo David y mi madre quienes siempre me apoyaron de manera incondicional y confiaron en mí para lograr mis objetivos.

**Agradecimientos:**

Agradezco a mis ángeles que siempre me han guiado y a mi familia por siempre apoyarme.

Un agradecimiento especial al cuerpo de docentes de la universidad, quienes siempre nos animaron amablemente a cumplir nuestras metas.

Un agradecimiento final a la Universidad Ricardo Palma por brindarme un espacio de enseñanza de primer nivel.

## Introducción

El teletrabajo es una modalidad de trabajo que ha cobrado relevancia en los últimos años debido a los avances tecnológicos y a las circunstancias derivadas de la pandemia de la COVID-19. Sin embargo, esta forma de trabajo también implica una serie de retos y desafíos para los trabajadores y las organizaciones, entre los que destaca el estrés laboral. El estrés laboral se define como una reacción psicológica y fisiológica ante las demandas y condiciones del trabajo que superan las capacidades y recursos del individuo. El estrés laboral puede tener consecuencias negativas tanto para la salud y el bienestar de los trabajadores como para el rendimiento y la productividad de las organizaciones. En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo analizar la relación entre el teletrabajo y el estrés laboral en los trabajadores de la Oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM) en el año 2021. Por un lado, el teletrabajo se descompone en tres dimensiones (trabajo a distancia, telemática y desempeño), mientras que el estrés será medido mediante cuatro dimensiones (nivel individual, nivel grupal, nivel organizacional y nivel no laboral). En esta tesis se analiza la influencia del trabajo a distancia sobre el estrés de los empleados en una situación de emergencia sanitaria en una oficina pública, lo que implica unas características específicas que hacen de la administración pública un ámbito de intervención distinto y complicado.

La estructura de esta tesis se divide en seis capítulos. En el primer capítulo, se presenta el planteamiento del problema, los objetivos, las hipótesis y la justificación del estudio, así como el alcance y las limitaciones. En este capítulo también se describe la estructura de los capítulos restantes.

El segundo capítulo se enfoca en la revisión teórica sobre los conceptos de teletrabajo, rendimiento laboral, satisfacción laboral, cohesión de equipos y rotación de personal. En este capítulo se revisan los antecedentes internacionales y nacionales sobre el tema, así como las bases teóricas y científicas que sustentan el estudio. También se definen los términos básicos utilizados en la investigación.

En el tercer capítulo, se describe en detalle las variables, dimensiones e indicadores presentados en un cuadro de operacionalización de variables. Este capítulo es importante para establecer una comprensión clara de las variables que se analizan y cómo se midieron.

El cuarto capítulo aborda la metodología empleada para el desarrollo del estudio, incluyendo el diseño de la investigación, la población y muestra, los instrumentos de recolección de datos, el procedimiento y el análisis de datos. Se utiliza un enfoque cuantitativo, utilizando estadística descriptiva y el análisis mediante el software SPSS Statistics (versión 29), así como la aplicación de encuestas a la totalidad de trabajadores de una oficina. El tipo y método de investigación es cuantitativo, descriptivo y correlacional. El diseño específico es no experimental y de alcance transversal.

En el quinto capítulo se presentan y discuten los resultados obtenidos a partir del análisis estadístico, así como la validación de las hipótesis mediante la prueba del chi cuadrado. Se incluyen tablas y gráficos que muestran los datos recopilados y los análisis realizados, permitiendo así una mejor comprensión de los resultados. Además, se comparan los hallazgos del presente estudio con los resultados obtenidos en investigaciones previas sobre el teletrabajo y el estrés laboral. Esta sección es fundamental para la comprensión de los resultados del estudio y para la toma de decisiones basadas en evidencia.

En el sexto y último capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio. Se retoman los objetivos planteados al inicio y se exponen los principales hallazgos

y contribuciones de la investigación. A partir de los resultados obtenidos, se discuten las implicaciones prácticas y teóricas del estudio. Se proponen recomendaciones tanto para los trabajadores como para las organizaciones, con el fin de reducir el estrés laboral en el teletrabajo. Finalmente, se mencionan las limitaciones del estudio y se plantean posibles líneas futuras de investigación en este campo.

En resumen, la presente tesis tiene como objetivo analizar la relación entre el teletrabajo y el estrés laboral en los trabajadores de la Oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM) en el año 2021. Para ello, se divide en seis capítulos que incluyen desde la introducción, la revisión teórica, la operacionalización de variables, la metodología empleada, los resultados obtenidos y las conclusiones y recomendaciones del estudio.

## Índice

Dedicatoria: .....	iii
Agradecimiento: .....	iv
Introducción.....	v
Resumen .....	xvii
Abstract.....	xviii
 CAPITULO I .....	 1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....	1
1. Formulación del Problema .....	1
2. Objetivos, General y Específicos .....	4
3. Justificación o importancia del estudio .....	5
4. Alcance y Limitaciones:.....	7
4.1 Limitación espacial y temporal .....	7
4.2 Limitación social .....	8
4.3 Dificultades o limitaciones.....	8
 CAPITULO II.....	 9
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	9
1. Antecedentes de la Investigación.....	9
1.1 Antecedentes Internacionales.....	9
1.2 Antecedentes Nacionales.....	13

2. Bases teóricas – científicas.....	17
2.1 Definición de términos básicos .....	28
CAPITULO III .....	31
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	31
1. Hipótesis y/o Supuestos básicos.....	31
1.1 Hipótesis general .....	31
1.2 Hipótesis específicas .....	31
2. Variables del estudio y su operacionalización .....	32
2.1 Variable independiente.....	32
2.2 Variable dependiente.....	32
2.3 Operacionalización de las variables, dimensiones e indicadores .....	33
3. Matriz lógica de consistencia .....	34
CAPÍTULO IV .....	35
MÉTODO .....	35
1. Tipo y método de investigación .....	35
2. Diseño específico de investigación .....	36
3. Población, Muestra.....	37
4. Instrumentos de obtención de datos .....	37
4.1 Confiabilidad del instrumento.....	38
5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	38

6. Procedimiento de ejecución del estudio .....	38
CAPÍTULO V .....	40
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	40
1. Datos cuantitativos.....	40
1.1 Teletrabajo y rendimiento de tareas laborales.....	40
1.2 Teletrabajo y ahorro de tiempo .....	41
1.3 Teletrabajo y metas laborales .....	42
1.4 Uso de laptop durante teletrabajo.....	44
1.5 Ayuda de herramientas de internet y conectividad .....	45
1.6 Adaptación a la tecnología asociada al trabajo remoto .....	47
1.7 Ventaja del trabajo a distancia .....	48
1.8 Adaptación a la tecnología asociada al trabajo remoto .....	50
1.9 Teletrabajo y falta de concentración .....	51
1.10 Teletrabajo y cumplimiento de actividades.....	53
1.11 Teletrabajo y rotación de personal .....	54
1.12 Teletrabajo y satisfacción.....	56
1.13 Teletrabajo y sobrecarga laboral .....	57
1.14 Teletrabajo y cohesión de trabajadores .....	59
1.15 Teletrabajo e interacción de trabajadores.....	60
1.16 Teletrabajo y reducción del conflicto intergrupal de los trabajadores .....	61

1.17 Teletrabajo y nueva cultura laboral.....	63
1.18 Teletrabajo y cambio de estilos directivos .....	65
1.19 Teletrabajo y calidad de vida .....	66
1.20 Teletrabajo y desplazamiento.....	68
1.21 Teletrabajo y adaptación .....	69
1.22 Teletrabajo – Dimensión trabajo a distancia.....	71
1.23 Teletrabajo – Dimensión Telemática .....	72
1.24 Teletrabajo – Dimensión Desempeño .....	74
1.25 Estrés – Dimensión Nivel individual .....	75
1.26 Estrés – Dimensión Nivel grupal .....	77
1.27 Estrés – Dimensión Nivel organizacional.....	78
1.28 Estrés – Dimensión No laboral.....	80
1.29 Variable Teletrabajo.....	81
1.30 Variable Estrés (Estresores) .....	83
2. Análisis de Resultados .....	84
2.1 Comprobación de Hipótesis General: .....	84
2.2 Comprobación de Hipótesis Específica 1: .....	86
2.3 Comprobación de Hipótesis Específica 2: .....	87
2.4 Comprobación de Hipótesis Específica 3: .....	89
2.5 Comprobación de Hipótesis Específica 4: .....	91

3. Discusión de resultados.....	92
CAPÍTULO VI.....	96
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	96
1. Conclusiones.....	96
2. Recomendaciones .....	98
Referencias .....	100
Apéndice 1: Matriz de consistencia.....	105
Apéndice 2: Instrumento .....	106
Apéndice 3: Diapositivas de exposición .....	116

**Listado de tablas**

Tabla 1 Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores.....	33
Tabla 2 Teletrabajo y rendimiento de tareas laborales .....	40
Tabla 3 Teletrabajo y ahorro de tiempo.....	42
Tabla 4 Teletrabajo y metas laborales .....	43
Tabla 5 Uso de laptop durante teletrabajo .....	45
Tabla 6 Ayuda de herramientas de internet y conectividad.....	46
Tabla 7 Adaptación a la tecnología asociada al trabajo remoto .....	48
Tabla 8 Ventaja del trabajo a distancia.....	49
Tabla 9 Adaptación a la tecnología asociada al trabajo remoto .....	51
Tabla 10 Teletrabajo y falta de concentración.....	52
Tabla 11 Teletrabajo y cumplimiento de actividades .....	54
Tabla 12 Teletrabajo y rotación de personal .....	55
Tabla 13 Teletrabajo y satisfacción .....	56
Tabla 14 Teletrabajo y sobrecarga laboral .....	58
Tabla 15 Teletrabajo y cohesión de trabajadores .....	59
Tabla 16 Teletrabajo e interacción de trabajadores .....	61
Tabla 17 Teletrabajo y cohesión de trabajadores .....	62
Tabla 18 Teletrabajo y nueva cultura laboral .....	64
Tabla 19 Teletrabajo y cambio de estilos directivos .....	65
Tabla 20 Teletrabajo y calidad de vida.....	67
Tabla 21 Teletrabajo y desplazamiento .....	68
Tabla 22 Teletrabajo y adaptación.....	70

Tabla 23 Teletrabajo – Dimensión trabajo a distancia .....	71
Tabla 24 Teletrabajo – Dimensión Telemática.....	73
Tabla 25 Teletrabajo – Dimensión Desempeño .....	74
Tabla 26 Teletrabajo – Dimensión Nivel individual .....	76
Tabla 27 Estrés – Dimensión Nivel grupal.....	77
Tabla 28 Estrés – Dimensión Nivel organizacional .....	79
Tabla 29 Estrés – Dimensión No laboral.....	80
Tabla 30 Variable Teletrabajo .....	82
Tabla 31 Variable Estrés (Estresores) .....	83
Tabla 32 Comprobación estadística de Hipótesis General .....	85
Tabla 33 Prueba de chi-cuadrado de Hipótesis General.....	85
Tabla 34 Comprobación estadística de Hipótesis Específica 1 .....	86
Tabla 35 Prueba de chi-cuadrado de Hipótesis Específica 1 .....	87
Tabla 36 Comprobación estadística de Hipótesis Específica 2 .....	88
Tabla 37 Prueba de chi-cuadrado de Hipótesis Específica 2.....	89
Tabla 38 Comprobación estadística de Hipótesis Específica 3 .....	90
Tabla 39 Prueba de chi-cuadrado de Hipótesis Específica 3.....	90
Tabla 40 Comprobación estadística de Hipótesis Específica 4 .....	91
Tabla 41 Prueba de chi-cuadrado de Hipótesis Específica 4.....	92

## Listado de Figuras

Figura 1	Fiabilidad del instrumento mediante Alfa de Cronbach .....	38
Figura 2	Teletrabajo y rendimiento de tareas laborales.....	41
Figura 3	Teletrabajo y ahorro de tiempo .....	42
Figura 4	Teletrabajo y metas laborales.....	44
Figura 5	Uso de laptop durante teletrabajo.....	45
Figura 6	Ayuda de herramientas de internet y conectividad .....	47
Figura 7	Adaptación a la tecnología asociada al trabajo remoto.....	48
Figura 8	Ventaja del trabajo a distancia .....	50
Figura 9	Adaptación a la tecnología asociada al trabajo remoto.....	51
Figura 10	Teletrabajo y falta de concentración .....	53
Figura 11	Teletrabajo y cumplimiento de actividades.....	54
Figura 12	Teletrabajo y rotación de personal .....	55
Figura 13	Teletrabajo y satisfacción.....	57
Figura 14	Teletrabajo y sobrecarga laboral .....	58
Figura 15	Teletrabajo y cohesión de trabajadores .....	60
Figura 16	Teletrabajo e interacción de trabajadores.....	61
Figura 17	Teletrabajo y cohesión de trabajadores .....	63
Figura 18	Teletrabajo y nueva cultura laboral.....	64
Figura 19	Teletrabajo y cambio de estilos directivos .....	66
Figura 20	Teletrabajo y calidad de vida .....	67
Figura 21	Teletrabajo y desplazamiento.....	69
Figura 22	Teletrabajo y adaptación .....	70

Figura 23 Teletrabajo – Dimensión trabajo a distancia.....	72
Figura 24 Teletrabajo – Dimensión Telemática .....	73
Figura 25 Teletrabajo – Dimensión Desempeño .....	75
Figura 26 Teletrabajo – Dimensión Nivel individual .....	76
Figura 27 Estrés – Dimensión Nivel grupal .....	78
Figura 28 Estrés – Dimensión Nivel organizacional .....	79
Figura 29 Estrés – Dimensión No laboral .....	81
Figura 30 Variable Teletrabajo.....	82
Figura 31 Variable Estrés (Estresores) .....	84

## **Resumen**

Este estudio investiga la relación entre el teletrabajo y el estrés laboral en una oficina pública en Lima Metropolitana, descomponiendo el teletrabajo en tres dimensiones y el estrés laboral en cuatro dimensiones. Utilizando estadística descriptiva y análisis de encuestas, se encuentra una asociación estadísticamente significativa entre el teletrabajo y el estrés laboral de los trabajadores de esta oficina. El estudio se enfoca en el impacto del trabajo a distancia durante una emergencia sanitaria en una oficina pública, lo que hace que la administración pública sea un ámbito de intervención complicado. Los resultados indican que el teletrabajo influye significativamente en el estrés laboral experimentado por los trabajadores de la Oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM) en el año 2021.

Palabras clave: Teletrabajo, Estrés laboral, telemática, desempeño laboral.

## **Abstract**

This study investigates the relationship between telework and job stress in a public office in Metropolitan Lima, breaking down telework into three dimensions and job stress into four dimensions. Using descriptive statistics and survey analysis, a statistically significant association is found between telework and job stress among workers in this office. The study focuses on the impact of remote work during a public health emergency in a public office, which makes public administration a complicated area of intervention. The results indicate that telework significantly influences job stress experienced by workers in the Supervision Office of the Educational Service of the Regional Education Directorate of Metropolitan Lima (DRELM) in 2021.

**Keywords:** Teleworking, Work stress, telematics, job performance.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

#### 1. Formulación del Problema

El teletrabajo es una modalidad de trabajo a distancia que utiliza las tecnologías de la información y la comunicación para realizar las actividades laborales. Esta forma de trabajo ha cobrado relevancia en los últimos años debido a la pandemia de COVID-19, que ha obligado a muchas empresas y organizaciones a adoptar medidas de prevención y distanciamiento social. El teletrabajo ofrece ventajas como la flexibilidad horaria, el ahorro de tiempo y dinero en desplazamientos y la conciliación de la vida personal y profesional.

Sin embargo, el teletrabajo también implica desafíos y riesgos para la salud y el bienestar de los trabajadores. Uno de ellos es el estrés laboral, que se define como la respuesta psicológica y fisiológica ante las demandas y condiciones del trabajo que superan las capacidades y recursos del individuo. El estrés laboral puede afectar negativamente al rendimiento, la motivación, la satisfacción y la salud de los trabajadores. Algunos factores que pueden generar estrés laboral en el teletrabajo son: la falta de apoyo social y de *feedback* o retroalimentación comunicacional, el aislamiento, la dificultad para separar el ámbito laboral del doméstico, la sobrecarga de trabajo, la falta de autonomía y de control sobre el proceso y los resultados del trabajo, y la interferencia entre las demandas laborales y familiares.

En el mundo se vino buscando que los trabajadores puedan realizar sus funciones laborales de manera remota a raíz de la pandemia por el COVID -19, siendo la única modalidad principal para las organizaciones y que pudieron desarrollar las labores de trabajo a distancia.

Por consiguiente, es un gran reto para las compañías sostener y lograr una alta productividad en sus trabajadores debido a todos los cambios que se enfrentan en el mercado de trabajo. (Review of Global Management, 2020). La pandemia ha obligado a muchas personas a adaptarse al teletrabajo, lo que implica nuevos desafíos y dificultades. Entre ellos, se destacan dos factores muy relevantes: mantener un sistema de comunicación adecuado con el equipo y la organización, y fortalecer la capacidad de manejar las emociones en diversas circunstancias. Estos aspectos son fundamentales para evitar el estrés laboral, que puede derivar de un aumento de las horas de trabajo, la necesidad de adquirir nuevas habilidades y el cambio en la forma de desempeñar las tareas.

En los países de Latinoamérica y el caribe el teletrabajo favoreció en las actividades económicas de cada país y mantuvo las relaciones de trabajo a distancia. Sin embargo, si hubo un fuerte impacto negativo en el trabajo como pasar de lo presencial a un trabajo a distancia desde sus casas. Existieron muchos retos para los trabajadores y las empresas para adaptarse y lograr implementar los cambios necesarios, tal como lo señala la (Organización Internacional del Trabajo, 2021).

Por ejemplo, en México la incertidumbre y el estrés laboral en los trabajadores se incrementaron sustancialmente ya que tuvieron que acomodarse al teletrabajo y a otras condiciones laborales. México antes de la pandemia ya era considerado un país que mantenía un alto nivel de estrés laboral comparado con otros países del mundo, pero esto aumento con la llegada de la covid-19. México es observado como una de las naciones con alto índice de estrés laboral a nivel mundial. El 75% de empleados sufren este problema en México, después China con el 73% y por último el 59% de los Estados Unidos (EFE News Service , 2021).

En el Perú, la pandemia no sólo dejó como resultado daños en el sector económico, laboral, educativo, cultural y social sino también una afección en la parte mental de las personas, muchos de ellos con traumas que habrá que superar causado por el COVID -19 según el Ministerio de Salud. Asimismo, agotamiento profesional o llamado también síndrome de burnout debido al trabajo remoto el cual se traduce en un problema de salud mental de una u otra forma, cargando consigo los momentos y recuerdos traumáticos vividos a causa de esta pandemia según el médico del Hospital Psiquiátrico Víctor Larco Herrera (La República , 2021).

Durante la pandemia, los trabajadores de la Oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Lima Metropolitana realizaron sus labores a distancia desde sus hogares. Este periodo de trabajo remoto les generó altos niveles de estrés debido a la carga excesiva de trabajo y a los cambios bruscos que se produjeron. Además, tuvieron que afrontar momentos de tensión emocional y laboral, lo que provocó que muchos de ellos enfermaran por COVID o por estrés laboral, que a su vez desencadenaba otras patologías.

El trabajo remoto puso al descubierto la recarga abusiva de trabajo y las horas de trabajo abruptas en la que estaban atrapados los trabajadores. No se respetaban las horas de trabajo, la falta de coordinación del jefe general del área, falta de consideración e insatisfacciones.

### **Problema general**

- ¿De qué manera el teletrabajo influye en el estrés laboral en los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021?

### **Problemas específicos**

- **P.E.1** ¿De qué manera el teletrabajo influye en la generación de los estresores a nivel individual en los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021?
- **P.E.2** ¿De qué manera el teletrabajo influye en la generación de los estresores a nivel grupal en los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021?
- **P.E.3** ¿De qué manera el teletrabajo influye en la generación de los estresores a nivel organizacional en los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana -2021?
- **P.E.4** ¿De qué manera el teletrabajo influye en la generación de los estresores a nivel no laboral en los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana -2021?

## **2. Objetivos, General y Específicos**

### **Objetivo General**

Determinar de qué manera el teletrabajo influirá en el estrés laboral en los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021.

### **Objetivos Específicos**

- **O.E.1** Determinar de qué manera el teletrabajo influirá en la generación de los estresores a nivel individual en los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.
- **O.E.2** Determinar de qué manera el teletrabajo influirá en la generación de los estresores a nivel grupal en los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.
- **O.E.3** Determinar de qué manera el teletrabajo influirá en la generación de los estresores a nivel organizacional en los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.
- **O.E.4** Determinar de qué manera el teletrabajo influirá en la generación de los estresores a nivel no laboral en los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021.

### **3. Justificación o importancia del estudio**

La investigación propuesta tiene una gran importancia debido a la relevancia creciente del teletrabajo en el contexto laboral actual en el Perú. Con la pandemia de COVID-19, muchas empresas, organizaciones y entidades estatales han adoptado esta modalidad para mantener la continuidad de sus actividades. Si bien el teletrabajo ofrece ventajas como flexibilidad horaria y conciliación entre vida personal y profesional, también plantea desafíos

y riesgos para la salud y el bienestar de los trabajadores. En este sentido, es fundamental investigar cómo el teletrabajo influye en el estrés laboral en los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana en el año 2021. Comprender los factores individuales, grupales, organizacionales y no laborales que generan estrés en este contexto específico estatal permitirá desarrollar estrategias efectivas para mitigar los efectos negativos del teletrabajo en la salud y el rendimiento de los trabajadores del Estado. Esta investigación contribuirá a la generación de conocimiento en el campo de la salud ocupacional y brindará información valiosa para las organizaciones y los responsables de la gestión del talento humano dentro de entidades públicas.

La justificación teórica de esta investigación se basa en la necesidad de resolver los problemas asociados al estrés laboral en el contexto del teletrabajo en el ámbito estatal. El estudio busca responder a la pregunta de qué resuelve, y la respuesta radica en comprender cómo el teletrabajo influye en la generación de estresores a nivel individual, grupal, organizacional y no laboral. Identificar estos estresores permitirá desarrollar estrategias y políticas efectivas para mitigar el estrés laboral, mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores, así como optimizar el rendimiento y la productividad en el ámbito laboral en entidades públicas. Esta investigación justifica su realización al abordar un problema actual y relevante, y su resultado proporcionará una base teórica sólida para la implementación de intervenciones y prácticas laborales saludables en el contexto del teletrabajo.

La justificación práctica de esta investigación radica en la necesidad de comprender los efectos del teletrabajo en el estrés laboral en los trabajadores de la Oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. El

teletrabajo se ha convertido en una modalidad esencial en respuesta a la pandemia, pero su implementación estatal sin una adecuada gestión puede generar consecuencias negativas en la salud y el bienestar de los trabajadores. Por lo tanto, esta investigación se realiza para proporcionar a los funcionarios y a los responsables de la gestión del talento humano información práctica que les permita tomar decisiones informadas para mejorar las condiciones laborales y minimizar el estrés laboral. Los resultados de este estudio también beneficiarán a los trabajadores al proporcionarles herramientas y estrategias para gestionar de manera efectiva el estrés en el contexto del teletrabajo, promoviendo así su salud y bienestar.

En cuanto a la justificación metodológica, esta investigación considera la aplicación de métodos y técnicas de investigación cuantitativas. Se utilizarán cuestionarios y entrevistas para recopilar datos sobre los estresores individuales, grupales, organizacionales y no laborales relacionados con el teletrabajo. Además, se realizará un análisis estadístico de los datos recopilados mediante herramientas informáticas como el SPSS. De esta forma se podrá realizar una validación estadística descriptiva de los datos recopilados para una interpretación basada en un análisis objetivo.

#### **4. Alcance y Limitaciones:**

##### **4.1 Limitación espacial y temporal**

La presente investigación se desarrolló en el marco a la crisis por la pandemia del COVID – 19 periodo 2021 y comprende a 82 trabajadores de la Oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana que es ubicado en Calle Manuel Arce 400, Urbanización Santa Catalina – La Victoria, Lima, Perú.

## **4.2 Limitación social**

El presente estudio comprende a 82 trabajadores de la Oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La tesis está delimitada por los componentes que se vinculan al teletrabajo y al estrés laboral en el ámbito de la administración con el objetivo de identificar y determinar si el teletrabajo origina estrés a nivel individual, grupal, organizacional y no laboral en los trabajadores de la Oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021.

## **4.3 Dificultades o limitaciones**

Una de las principales limitaciones fue el acceso a la población debido al aislamiento sanitario y las modalidades virtuales que retrasaron la fase de acopio de información puesto que este dependía de la conectividad de los trabajadores y su disponibilidad. Para resolver esta limitación se usó un formulario de GoogleForms en la que se ingresaron las preguntas del cuestionario y que fueron remitidos por diferentes medios electrónicos.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### **1. Antecedentes de la Investigación**

La presente investigación nos permitió conocer cuál es la relación entre el teletrabajo y el estrés laboral como también identificar las causas y consecuencias a fin de poder obtener alternativas de solución para disminuir los índices de estrés. Se recogió variedad de información tanto a nivel nacional como internacional.

##### **1.1 Antecedentes Internacionales**

Ticasma et al., (2022), en el artículo sobre la *Incidencia del teletrabajo en organizaciones del sector público del Ecuador* menciona que el trabajo remoto nació en el año 1973 por el fundador y físico Jack Nilles, a consecuencia de los problemas que sucedían por la crisis del petróleo. Su estudio estuvo enfocado en el empleo de los sistemas informáticos con el fin de establecer las TIC (tecnologías de la información y comunicación). Encontró ventajas para las empresas públicas y privadas. Según (Valencia, 2018). Asimismo, menciona que el teletrabajo aparece como una opción para dar soluciones a los dilemas que presentaban las organizaciones.

Por otro lado, Sánchez et al.,(2019), manifestó que con la cantidad de conocimiento que hoy existe ha permitido a las organizaciones optar por la modalidad del teletrabajo, esto se inició a raíz de la globalización económica. Por tal motivo, el teletrabajo será una de las modalidades más demandadas por el fácil alcance y practicidad que tiene al usar las TIC como nueva alternativa de trabajo para las compañías.

En los últimos diez años el teletrabajo tomó vuelo en el mundo. En países miembros de la Unión Europea un 13.5% se encuentran trabajando desde sus hogares siendo personas entre los 15 a 64 años. Al norte de Europa el trabajo a distancia se ha tomado con mayor responsabilidad y con un mayor número de personas. Sin embargo, al sur y al este de Europa es usado en menor proporción. (Anghel et al.,2020.).

Según Guzmán y Abreo (2017) mencionan que el trabajo a distancia es como una alternativa de contratación aportando movilidad organizacional en las tareas encomendadas. Como respuesta a ello se ha visto un mejor nivel de desarrollo frente a los demás competidores y que además favorece a reducir la contaminación ambiental (p.3).

Según Tapasco y Giraldo (2016), mencionan que el teletrabajo es una opción en donde se puede aplicar para ciertas circunstancias inesperadas tales como; paro en el transporte público, catástrofes naturales, plagas, fenómenos naturales, etc.

Según Morales y Pérez (2020), mencionan que hay un cambio significativo en las actividades laborales como mayor productividad y menor estrés laboral. Se evitan gastos adicionales, pero permitiendo que los colaboradores puedan tener mejores relaciones laborales, mostrando responsabilidad y cuidando de su salud.

La investigación se enfocó en el análisis del teletrabajo como una opción de trabajo para el desarrollo de las organizaciones. De diseño no experimental, tipo transversal con un enfoque cuantitativo descriptivo. Se recopiló la información mediante encuestas para conocer el efecto del teletrabajo en el sector público. La unidad de investigación fue el Ministerio de Agricultura y Ganadería – Dirección Distrital de Pichincha - Ecuador. La muestra estuvo constituida por 101 funcionarios del estado ecuatoriano entre personal

técnico y administrativo a ello se consideró a todos los trabajadores para recoger la información con el objetivo de conocer quienes aplicaron al teletrabajo y si hubo alguna dificultad en el desarrollo organizacional. Se realizó un cuestionario de 25 preguntas con opciones múltiples en el uso de la escala de Likert. Los resultados dicen que 41% del personal decidió aplicar por el trabajo a distancia entre ellos el 24% personal técnico en las áreas agrícolas. Por lo tanto, es necesario reconocer que el trabajo remoto y presencial son completamente diferentes. (Tiscama, et al., 2022).

Cáceres & Campoverde (2021), la tesis titulada *Teletrabajo y estrés laboral en el personal del área administrativa de la empresa Fishecuador S.A. en el contexto de la pandemia por COVID -19* de la Universidad de Guayaquil menciona que el objetivo es estudiar los resultados que provocó el estrés laboral en los trabajadores del área administrativa que estuvieron bajo la modalidad de teletrabajo a causa de la crisis sanitaria por la COVID -19. Para ello, fue una investigación cuantitativa con diseño descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 20 trabajadores del área administrativa y los resultados obtenidos muestran que no hubo niveles altos de estrés laboral, sino que es a niveles bajos intermedios. Sin embargo, se obtuvieron otras evidencias que confirman que el estrés laboral es causado por otros factores como la falta de relacionarse con los demás y la ausencia en el espacio organizacional. Asimismo, se evidenció que se requiere capacitar a los trabajadores, aumento en gran escala los clientes y poco tiempo para compartir en familia debido a esta nueva modalidad de trabajo. También se reflejó malestares físicos y mentales y los ambientes de trabajo que no son los adecuados para desarrollarse en las actividades de trabajo.

Medina.,et al (2021), en el artículo *Incidencia del estrés causado por la pandemia del Covid -19 en el desempeño laboral en los trabajadores del área de urgencias del Hospital Luis Antonio Montero de Potosí –Nariño* mencionan que sus objetivos son establecer la incidencia del estrés causado por la pandemia del Covid -19 en el desempeño laboral de los trabajadores del área de urgencias del Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño de la Iberoamericana Corporación Universitaria. Asimismo, reconocer las características que genera el estrés ocasionado por la pandemia y comparar las condiciones en que se desempeñaron los trabajadores antes y después de la pandemia. El estudio tuvo diseño descriptivo correlacional-transversal y de tipo observacional. La muestra compuesta por 18 colaboradores y fueron al 100% aptos para el estudio. El instrumento que se empleo fue un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas. Los resultados que se evidenciaron fueron que no existe estabilidad laboral para los trabajadores por falta de recursos del centro y eso producía estrés, también se evidenció problemas en sus hogares, problemas económicos, no se encuentran reconocidos y motivados por la empresa y un inadecuado ambiente laboral. Otro motivo fue ir a laborar con el miedo de ser contagiado por el covid -19, hubo renunciaciones de trabajadores porque no supieron manejar la situación y en el desempeño laboral repercutió de manera negativa.

Sonorza y Márquez (2021), en la tesis titulada *Teletrabajo y desempeño laboral en colaboradores de una ONG en el contexto de la pandemia por Covid -19*, mencionan que el objetivo fue reconocer como percibían los colaboradores de la ONG las condiciones del teletrabajo y el desempeño en el marco de la pandemia por el covid -19 entre mayo y septiembre de 2021. El diseño tuvo enfoque cuantitativo de tipo exploratorio, transversal no experimental. La muestra estuvo conformada por 5 personas, para la recolección de datos se

utilizó encuestas online, entrevistas y observación estructurada o libre, en cuanto a la recopilación de información y su procesamiento los resultados mostraron que por falta de experiencia en trabajar la modalidad de trabajo provocó desalientos sobre sus capacidades y conocimientos y por último el ambiente de trabajo no era el adecuado lo que provocaba mucha distracción.

## **1.2 Antecedentes Nacionales**

López y Neira (2019), en la tesis titulada *el teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la Provincia de Trujillo - Perú 2019* de la Universidad Privada Antenor Orrego. Que tuvo como objetivo analizar en los colaboradores del banco de crédito como el estrés laboral les causaba daño. El diseño que se utilizó fue explicativo – descriptivo. La muestra se realizó con 42 trabajadores del Banco de Crédito, no probabilístico y el instrumento que se empleó fue cuestionario que contaba con 17 preguntas abiertas relacionadas al teletrabajo y con una escala de 1 a 7 y el otro cuestionario relacionado al estrés laboral con la misma escala de 1 al 7 con 25 ítems. Como resultado se demostró que el teletrabajo es novedoso y otorga facilidad para a que los colaboradores trabajen con facilidad. Sin embargo, se requiere aprender computación y tener conciencia que se trabaja para lograr los objetivos planteados. Asimismo, resultó estresante no tener acceso a un espacio adecuado para trabajar, disminuyen las relaciones sociales y los compañeros no se sienten respaldados por sus colegas. En resumen, el teletrabajo si es indicador que produce estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú.

Cerna y Puell (2021), en la tesis titulada *Home office y estrés laboral en los colaboradores de la empresa Equanti SAC de Lima - 2021* de la Universidad César Vallejo la cual se realizó durante la pandemia del COVID -19 y el objetivo principal era determinar

la relación entre las variables home office y el estrés percibido por los colaboradores de la empresa Equanti S.A.C. Se empleó un diseño descriptivo, prospectivo y transversal como procedimiento metodológico el cual no fue tipo experimental. Como instrumento para recolectar datos se utilizó un cuestionario de preguntas y diversidad de respuestas. Sobre la muestra participaron 80 colaboradores y se obtuvo la muestra en 67 de ellos. Tomaron como herramienta para medir la confiabilidad el coeficiente de Alfa de Cronbach y junto con ello la validez del instrumento. Para medir las variables se hizo uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman psicológico y estadístico el cual permitió hacer uso de una estadística inferencial no paramétrica con el fin de obtener los resultados, las conclusiones y recomendaciones. En resumen, se confirma que si existe una relación entre el home office y el estrés recibido en los colaboradores de la empresa Equanti S.A.C.

Ortiz (2021), en su tesis titulada *Estrés laboral en los docentes de una institución educativa especializada de enseñanza del idioma inglés en la ciudad de Lima Metropolitana* de la Universidad Privada del Norte y nos informa que durante el aislamiento social del año 2020 y realizó un diseño exploratorio – descriptivo no experimental de aplicación transversal y de enfoque cuantitativo. El objetivo de la investigación fue medir los niveles de estrés en los docentes del centro de idiomas de enseñanza especializada en el inglés, durante el aislamiento social causado por la covid – 19. Durante el periodo de dos meses y a causa del aislamiento se vio claro las carencias en la enseñanza virtual que se tuvo obligado a implementar una plataforma virtual, para conseguir el control y dominio de una educación a distancia. Asimismo, los docentes estaban sujetos a no contar con contrato laboral renovable o a la demora del inicio laboral del centro si no cumplían con las condiciones establecidas por el centro de idiomas, significando a que los docentes presenten estrés laboral. La muestra

conformada fue de 70 docentes de los cuales se tomaron en cuenta 40 de ambos géneros. Los instrumentos para medir la percepción global y dimensión del estrés fue la adaptación de las escalas de estrés laboral de la OIT –OMS junto con un cuestionario de datos sociodemográficos. El resultado a nivel global (87.5%) en los dimensional (97.5% en “Superiores y Recursos” y sobre “Organización y Equipo un 95%). Referente al factor sociodemográfico en sexo el 88.2%, edad 89.4%, en grado de instrucción 90.8%, en estado civil 87.3%, en número de hijos 90.9% y en núcleo familiar 82.2% y como integrante familiar vulnerable al COVID -19 el 83.5%. Sobre el Promedio Alto se obtuvo el 10 % que son 4 docentes y en Alto Nivel de estrés solo 1, ambos estados compuestos por mujeres. También se determinaron 9 ambientes que son fuente de nivel de estrés promedio bajo y alto que están relacionados al sistema organizacional y son las siguientes: clima organizacional y la tecnología, la cohesión y el respaldo del grupo y el territorio organizacional. Estos aportes son incorporados en nuestro enfoque de la presente tesis, sobre todo en la validación estadística de las hipótesis.

Sánchez (2021), en la tesis titulada *Resiliencia y estrés laboral en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo de Lima Metropolitana*, en la ciudad de Lima de la Universidad Nacional Federico Villareal y el objetivo de la investigación fue determinar si existió alguna relación entre las variables resiliencia y estrés laboral en los colaboradores que realizaban trabajo a distancia en la empresa privada de Lima Metropolitana. Tuvo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y de tipo transversal teniendo un alcance correlacional. La muestra estuvo constituida por 97 colaboradores y para la recolección de datos se empleó los siguientes de cuestionario para el estrés laboral de Spielberger y Vagg (JSS). Estos sondeos brindaron fiabilidad y autenticidad. Las variables estudiadas muestran

que si existe una relación estrecha pero muy débil. Los resultados evidencian poca resiliencia al 50.5%, en género femenino es al 29.9%, colaboradores sin familiar COVID en casa 42.2%, los trabajadores de 1 a 5 años 21.6%. Con relación al estrés laboral con 48.5 % siendo el nivel alto, referente a la variable control en nivel alto de género femenino 32%, colaboradores que no padecieron de COVID 19 en casa 45.4% y lo que tienen de 5 a 10 años laborando mostraron el 17%.

Pacheco (2021), en la tesis titulada *Teletrabajo y productividad del trabajador de los principales operadores turísticos receptivos peruanos, 2019-2021* de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo de la presente investigación fue precisar cuál era la influencia en la productividad que originó el teletrabajo en los trabajadores que laboran como operadores turísticos receptivos. Se tocaron varios puntos tales como el cambio organizacional, la administración de las tecnologías de la información y gestión llamadas TIC, el distanciamiento físico y la planificación de las tareas que realiza cada uno de los colaboradores. El diseño que se empleó fue de tipo cuantitativo aplicada, no experimental, transaccional y no correlacional – causal. El instrumento que se utilizó para recoger datos fue la encuesta en donde se aplicó un cuestionario de preguntas dirigido a los gerentes y líderes receptivos turísticos más importantes. Los resultados muestran una correlación positiva moderada de (672) y un factor positivo de (000) entre las variables de teletrabajo y productividad en el trabajador. Como resultado final se concluyó que los operadores muestran una relación positiva significativa entre el TIC y las dimensiones de cambio organizacional. Asimismo, muestra una menor significancia en la dimensión de cambio organizacional y una correlación negativa en el tamaño de distancia motivando a que estas

dimensiones se deben trabajar con mayor afán con el fin de que el teletrabajo logre un impacto positivo en la productividad del trabajador.

## **2. Bases teóricas – científicas**

### **Teletrabajo**

De acuerdo con (Davenport y Pearlson, 1998 citado en Da Silva, 2014) en el informe Flexibilidad y teletrabajo “afirma que el teletrabajo tiene como enfoque la gestión de las actividades independientemente del lugar donde se llevan a cabo, haciendo posible a través del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)” (p.161).

Asimismo, según Mitter, et al.,(2009) citado en Benjumea et al (2016) afirman: Que el teletrabajo se refiere a que un trabajador realiza sus actividades a distancia desde un lugar fuera de su oficina o empresa específicamente, esto quiere decir, lejos de un lugar de oficina, usando los medios de comunicación y de tecnología para realizar sus funciones llamados también telemática, que es la combinación del uso de la Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), y son necesarias para realizar los trabajos desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Teniendo en cuenta esas definiciones se confirma que el teletrabajo viene a ser un acuerdo interno entre el trabajador y el empleador para trabajar fuera o dentro de un ambiente u oficina establecida. Asimismo, las TIC son imprescindibles para que el trabajador pueda ejecutar sus tareas bajo la modalidad del trabajo remoto y pudiendo llevarse en cualquier lugar según la disponibilidad del trabajador. Estas herramientas han logrado en el transcurrir de los años que muchas profesiones puedan ejecutarse desde exclusivamente mediante la modalidad de teletrabajo, y vale recalcar la profesión de los

Community Managers quienes pueden trabajar desde cualquier parte del mundo simplemente con una conexión a internet.

**Ventajas del teletrabajo:**

- ✓ Horario flexible
- ✓ Posibilidad de trabajar desde cualquier lugar
- ✓ Sin restricción de movilidad de equipos
- ✓ Reuniones virtuales
- ✓ Evitar congestión vehicular
- ✓ Reducción gastos de transporte
- ✓ Disminuye la contaminación
- ✓ Menor gasto de energía
- ✓ Ahorro en gastos de gasolina, arreglos y mantenimiento del vehículo
- ✓ Menor gasto en distintos lugares
- ✓ Lavandería y vestimenta

A pesar de los beneficios mencionados, se encuentran algunas desventajas que aún no han cambiado, el teletrabajo no llega a tener una acogida masiva para los empleadores como también de los empleados debido a resistencia al cambio y esto es debido a que aún no se sienten capacitados para manejar al personal fuera del lugar del trabajo y la falta de aprendizaje para manejar las herramientas tecnológicas y no contar con una buena organización de trabajo.

Asimismo, Sánchez (2012), “aseguró que la resistencia de los trabajadores hacia el teletrabajo se debe al temor al cambio y la soledad, la costumbre a la dependencia de la jerarquía y el aplazamiento de la toma de decisiones” (p.444).

## **Estrés**

De acuerdo con la (Selye, 1956 citado en Carpio et al. 2017). Refiere que por factores naturales del cuerpo de cada persona en el estrés se despierta de una manera exagerada y esto conlleva a desencadenar enfermedades posteriormente y esta puede ser en el campo laboral. Muchas personas reaccionan de diferentes formas al enfrentarse al estrés, algunas suelen acostumbrarse, pero en el caso de otros pueden alterar la parte mental y otras logran desarrollar enfermedades físicas las cuales dañan su salud.

## **Clasificación del estrés**

- Distrés: se caracteriza por el dolor y la angustia, destructivo íntimamente relacionado con la ira y la agresión, y muy perjudicial para la salud.
- Eustrés: estrés resultante de las emociones positivas relacionadas con la empatía y las tareas a favor de la comunidad en general; no afecta de manera negativa la salud, sino que incluso la protege. (Franklin y Krieger, 2012,p,489).

## **Estrés laboral**

De acuerdo con (Organización Internacional del Trabajo, 2013 citado en Carpio et al. 2017). Refiere que el estrés laboral son las actitudes a causa del exceso de carga laboral y las exigencias que surgen de que sobre pasan los límites hacia sus conocimientos y capacidades de los trabajadores se le denomina una reacción al estrés laboral, siendo esta denominada

como epidemia mundial para cada persona. Por otro lado, la salud mental y física de los individuos, el desempeño laboral se ve afectado por otros factores como exceso de carga laboral, demasiada responsabilidad incluso las relaciones interpersonales se ven en la dificultad de afrontar ciertas circunstancias. (Stavrola, 2004) citado en Carpio et al., (2017).

### **Causas del estrés laboral**

Existen muchas causas de estrés que se presentan entre los trabajadores y los más usuales son los siguientes. (Franklin y Krieger, 2012).

- La presentación de los trabajos y las tareas asignadas a los trabajadores en tiempos muy ajustados genera una sensación de inseguridad con el fin de cumplir con el trabajo encomendado lo más pronto posible. Lo cual conlleva a tener niveles elevados de nerviosismo
- Tener un líder que no cumple de manera eficaz la supervisión de las tareas de sus empleados. Esto lleva a que el empleado perciba poco o nada apoyo de sus superiores.
- Tener un clima laboral hostil, agresivo; genera pocas ganas de trabajar. También provocará confusión en el desarrollo de las tareas diarias a su vez conflictos, rivalidades y competencias entre empleados o grupos que se formen para trabajar.
- El hecho de que existan incongruencias entre los valores y las normas de la organización se puede percibir que una persona no se sienta a gusto y que no está en el lugar correcto para trabajar, crea dudas hacia sus propios principios y afecta emocionalmente la autoestima del empleado

- Los cambios organizacionales también generan algún tipo de angustia e incertidumbre ya que siempre hay cambios de cualquier aspecto.
- Los sentimientos de frustración son aquellos que pueden desencadenar falta de interés con las actividades a desarrollar.

## **Estresores**

Los estresores son exigencias únicas que recibe o presenta un individuo en ciertos sucesos, hechos o circunstancias que puedan ocurrir en cualquier momento. Dada la situación de cualquier efecto o repercusión conlleva a que sea un mandato especial. Asimismo, la lista de estresores es ilimitada. Sin embargo, los estresores son llevados a cuatro niveles.

### **❖ Nivel individual**

En el nivel individual se presenta el conflicto de rol como uno de los estresores que más se ha estudiado. Por lo tanto (Ivancevich et al., p. 283). “el conflicto de rol está presente siempre que la conformidad de un individuo con un conjunto de expectativas laborales entra en conflicto con la conformidad de otro conjunto de expectativas”.

Asimismo, el conflicto de rol es evidente cuando un trabajador se mortifica por las exigencias sofocantes de su supervisor o compañero de trabajo esto llevando a poner en tensión el momento y mostrando presión para que entre trabajadores que se llevan mal o no son compatibles puedan tratar de superar y poder llevarse bien para trabajar mejor. Por otro lado, si existen personas que no son compatibles con el resto y a estos mismos se les atribuye mayor poder y envían mensajes conflictivos tensionando el momento esto puede generar mayor insatisfacción en el centro laboral presentándose un conflicto de rol.

### ❖ Nivel grupal

Se refiere a las dificultades que se presentan en toda relación humana pudiendo ser entre dos o más personas. Este tipo de conflictos daña la relación y el estado de ánimo de los implicados lo cual da como resultado un desempeño laboral deficiente de forma individual y grupal. Según (Franklin & Krieger, 2012, p. 481) “En general estos conflictos surgen de las fallas en la comunicación, diferencias en la forma de realizar el trabajo, problemas en la distribución de las tareas, competencia entre los integrantes, bajo sentimiento de pertenencia grupal, escasa participación, etc”.

En relación con los conflictos grupales Muchinsky afirma que se ha identificado dos tipos de conflictos siendo estos; los benéficos y los competitivos.

El benéfico se refiere en las que dos o más miembros tienen ideas o intereses contrarios, pero están motivados para comprender las visiones o intereses del otro. Los miembros del equipo intentan comprender las perspectivas de los demás y tratan de adoptar una decisión satisfactoria para ambas partes. Dichas experiencias tienden a fortalecer su relación, ya que aumenta su confianza en que los siguientes conflictos podrán también resolverse. Por otro lado, en el conflicto competitivo los miembros del equipo en desacuerdo defienden de manera enérgica sus respectivas posiciones e intentan convencer a los otros. Buscan debilidades en los argumentos de la otra parte, en lugar de modificar sus propias conclusiones. Pueden recurrir a utilizar su posición de autoridad para imponer sus propias soluciones. Es importante recalcar que los integrantes de un grupo con frecuencia presentan diferencias de intereses,

opiniones, valores y objetivos, lo cual ocasiona dificultades entre ellos refieren (Franklin y Krieger, 2012, p. 481).

Por otra parte, existen cuatro clases de conflictos relacionados con los roles de un grupo:

- Cuando dos personas se contradicen dentro de sus expectativas esto significa confusiones a la hora de transmitir una orden a un jefe o a un empleado. Por ejemplo; cuando el jefe pide que todos los trabajadores que cumplan de manera correcta el horario de trabajo siendo la entrada y salida pero a la vez pide que se realicen algunas tareas cinco minutos antes.
- Cuando se presentan expectativas incompatibles esto significa que en ciertas ocasiones se le designa a un compañero que cumpla la función de supervisar el trabajo de los demás compañeros, pero estos esperan que no las cumpla y que sea un empleado más y que la relación sea la misma entre ambos.
- Cuando se le asigna a una persona un rol pero los valores de la persona son incompatibles con las que desempeña, es decir, si esta persona tiene bien en claro sus valores y su ética profesional será muy difícil que traicione sus valores y sus principios que tiene bien arraigados. Esta persona sabe que le corresponde o no en la compañía y será complicado que por cualquier razón que no parezca justa e incorrectas las cambie.
- Cuando las expectativas sobre un rol son opuestas a las de otros roles que la misma persona desempeña como integrante de distintos grupos en la misma organización. Es decir, cuando un empleado tiene una función de carácter obligatorio y debe cumplir como; despedir a ciertos compañeros del trabajo y a su vez es miembro de un sindicato de trabajadores. (Franklin y Krieger, 2012).

➤ **Tipos de grupos**

De acuerdo con los siguientes autores (Ivancevich et al., 2006) señalan los tipos de grupos que se conforman en una organización.

➤ **Grupo formal**

Es el grupo que está diseñado por la organización con el objetivo único de alcanzar las metas establecidas. Teniendo en cuenta la posición que ocupen dentro de la organización. Asimismo, este tipo de grupo cuenta con dos tipos de grupos formales siendo los siguientes:

***Grupo de mando***

Este grupo está formado por los subordinados en relación con sus funciones que se detallan en el organigrama de la organización. Es decir, los subordinados informan directamente a su supervisor. Este tipo de grupo es designado por la organización formal.

***Grupo de tarea***

Este grupo está diseñado específicamente para cumplir cierta tarea o proyecto encomendado, luego de ello se desintegra. Este tipo de grupo lo designa la organización formal.

➤ **Grupo informal**

Es el grupo que está conformado por personas que tienen alguna afinidad ya sea esta por algunos intereses o amistades en común y no de forma voluntaria. Este grupo esta considera dos estilos.

### ***Grupo de interés***

Son individuos que se juntan para formar un grupo y están conformadas por aquellas personas ya sea de la misma área de trabajo o de distintas áreas de trabajo, pero con intereses especiales todos direccionados hacia la meta establecida. Una vez que se consigue el objetivo este grupo es desintegrado.

### ***Grupo de amistad***

Este tipo de grupo se crea en el lugar de trabajo y suelen tener algo en común ya sea la edad, ideas, gustos, políticas o alguna otra característica que hace que se conformen. Este tipo de grupo suele realizar otras actividades fuera del lugar de trabajo.

#### **➤ Nivel organizacional**

A nivel organizacional existe una gran variedad de estresores organizacionales de los cuales se mencionan algunos.

### ***Participación***

La participación es uno de los puntos de trabajo dentro de una organización. Las organizaciones o los grupos de trabajo que no incentiven la participación generan una frustración para quienes si consideran esto como un punto muy importante. Asimismo, otros sentirán molestia por los retrasos que se presentan y que se asocian con la toma de decisiones en participación.

### ***Relaciones intragrupalas o intergrupales***

Una deficiente relación laboral dentro de un grupo de trabajo puede generar un alto nivel de estrés. Algunos factores que se presentan y que producen una mala relación son la

desconfianza, falta de cohesión, ausencia de apoyo, interés para escuchar y afrontar los problemas que se presentan dentro de un grupo.

### ***Cultura Organizacional***

Todas las organizaciones tienen diferentes personalidades. Esto quiere decir que la creación de personalidad de una empresa viene a cargo de los altos ejecutivos y son ellos quienes definen el estilo que se toma en cuenta.

### ***Oportunidades de desarrollo profesional inadecuadas***

El entorno organizacional influye mucho en la percepción que pueda tener un individuo en relación con su crecimiento de desarrollo profesional con el fin de mejorar y crecer en su entorno profesional. Esto puede volverse estresante, generando preocupación, ansiedad o frustración cuando se da cuenta que las oportunidades de ascenso o de crecimiento son escasas o no están dentro de sus expectativas.

### ***Reducción de plantillas***

Esto hace referencia a la reducción de gastos que tiene una organización tales como los despidos inesperados o temporales, desgaste, reorganización o jubilación anticipada. Este tipo de cambios puede generar cierto grado de estrés alto a su vez tiene un impacto negativo para el individuo como para la organización.

### **❖ Nivel no laboral**

Los estresores de este nivel son los que no se encuentran asociados a las organizaciones sino fuera de ella pero que sin duda sí generan estrés como criar a los hijos, cuidado de los adultos de la tercera edad, ser voluntariado, tomar algún estudio para

desarrollarse profesionalmente. Equilibrar la familia y el trabajo crea situaciones muy estresantes para muchas personas. Asimismo, la conducta producida por el estrés fuera del trabajo va a afectar el desempeño laboral y ciertos cambios en el comportamiento.

### ❖ **Estresores del medio ambiente**

Los estresores son ambientales en el sentido de que forman parte del medio ambiente. Sin embargo, hay varias formas de clasificarlos. Algunos pueden ser físicos, son antropológicos, y son sociológico. El estrés es la respuesta psicológica a diversos estímulos ambientales. Dentro de los estresores de medio ambiente físico encontramos los siguientes:

#### **Luz**

Estudiar o trabajar con mucha luz nos puedes costar mucha pérdida de tiempo ya que nuestra tarea será más complicada de terminar. La luz puede darnos momentos de frustración, tensión y hasta producir dolores de cabeza como cansancio o ardor visual al tener mucho brillo frente a nosotros este caso se presenta cuando estamos trabajando frente al computador.

#### **Ruido**

Trabajar con ruido excesivo puede ser un factor que interfiere fuertemente en nuestra concentración y es principio de frustración el cual conduce al enojo y a un estado de mal humor. Trabajar durante largas horas con ruido puede llevar a tener fatiga y querer dejar de trabajar teniendo como resultado bajo desempeño. Adecuarse al ruido es un cambio brusco que genera estrés.

## **Temperatura**

Otro factor que interfiere como fuerte estresor es el calor intenso, con probabilidades de producir costos fisiológicos y psicológicos sobre todo en personas que realizan actividades que requieren de mucho esfuerzo físico o personas que se encuentran trabajando en áreas muy cerradas y no hay buena ventilación. Asimismo, fisiológicamente el estrés que genera el calor va a contribuir que haya una oxigenación elevada y agotamiento. Psicológicamente genera irritabilidad, cambio de humor y por último los fríos extremos también son otro estresor causando desánimo y poco o nada de motivación.

## **Vibración y movimiento**

La vibración es consecuencia cuando se realizan operaciones con alguna herramienta pudiendo ser el taladro el cual fomenta un ruido muy molesto o el sonido de motor de un vehículo que transmite algún tipo de vibración. La vibración es una de los estresantes más potenciales a diferencia del movimiento. Dependiendo de la cantidad intensa de la vibración se producirá un fuerte nivel de estrés y de las características del individuo. Las consecuencias son visión borrosa, dolores de cabeza, temblores y tensión muscular. En cambio, el estrés del movimiento produce mareos leves y desequilibrio las cuales son reconocidas por los canales semicirculares del oído interno.

### **2.1 Definición de términos básicos**

- **Agotamiento mental:** Es el resultado de demasiado cansancio en el cerebro producto de muchos deberes, tareas o responsabilidades por realizar.
- **Conflicto intragrupal:** Son los conflictos que enfrentan los trabajadores cuando forman algún grupo de trabajo.

- **Cultura:** Refiere a los valores, políticas, creencias o normas que identifican a una organización.
- **Crecimiento profesional:** Significa seguir desarrollándose en sus habilidades y conocimientos continuamente, esto llevo a tener metas y objetivos a alcanzar dentro de una compañía.
- **Desempeño:** Es la acción a desarrollar hacia una actividad.
- **Eficiencia:** Se entiende que es hacer uso correcto de los recursos que te ofrece la empresa con el fin de obtener buenos resultados.
- **Estrés:** Se produce por momentos agobiantes y que estos conllevan a problemas psicológicos.
- **Falta de cohesión:** Refiere a la falta de unión entre los empleados de una organización
- **Herramientas tecnológicas:** Vienen a ser un conjunto de plataformas que se usan para agilizar las actividades laborales diarias y así lograr una mejor calidad de trabajo y ahorro de tiempo.
- **Home office:** Traducido quiere decir “trabajo en casa” y se refiere a las personas que desempeñan sus actividades desde su casa y no tienen la obligación de asistir de forma presencial a la empresa.
- **Relaciones interpersonales:** Son las habilidades sociales que hay entre personas, quiere decir interactuar con otras personas como amigos, familiares o compañeros del trabajo.
- **Satisfacción:** Sentimiento de bienestar y armonía que un individuo siente al cubrir una necesidad o deseo.

- **Satisfacción laboral:** Es el estado de felicidad y bienestar que tiene una persona al desarrollar sus actividades o tareas del trabajo.
- **Trabajo remoto:** Significa que es una modalidad de trabajo a distancia fuera del entorno de una empresa.

## CAPITULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 1. Hipótesis y/o Supuestos básicos

##### 1.1 Hipótesis general

El teletrabajo influye significativamente en el estrés laboral en los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021.

##### 1.2 Hipótesis específicas

Las hipótesis específicas son las siguientes:

- **H.E.1** El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel individual en los trabajadores de la Oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021.
- **H.E.2** El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel grupal en los trabajadores de la Oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021.
- **H.E.3** El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel organizacional de los trabajadores de la Oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021.
- **H.E.4** El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel no laboral en los trabajadores de la Oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021

## **2. Variables del estudio y su operacionalización**

Las variables que se van a desarrollar son teletrabajo y estrés laboral, ambas con sus respectivas dimensiones e indicadores que serán analizadas desde un enfoque empírico.

### **2.1 Variable independiente**

Teletrabajo es la variable independiente y sus dimensiones para tomarse en cuenta son:

- Trabajo a distancia tiene los indicadores; tiempo y rendimiento
- Telemática tiene el indicador factibilidad
- Desempeño tiene los indicadores; actividades y satisfacción

### **2.2 Variable dependiente**

Estrés laboral es la variable dependiente y sus dimensiones son:

- Nivel Individual tiene como indicadores; sobrecarga de rol y ritmo de cambio
- Nivel Grupal tiene como indicadores; falta de cohesión, relaciones interpersonales y conflicto intergrupales.
- Nivel Organizacional tiene los indicadores; cultura y estilos directivos
- Nivel No laboral tiene los indicadores; calidad de vida y falta de movilidad

Al mismo tiempo, los indicadores utilizados para medir estas dimensiones son:

### 2.3 Operacionalización de las variables, dimensiones e indicadores

La siguiente tabla presenta las variables de esta investigación de manera gráfica, ordenada y jerarquizada.

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Teletrabajo	Trabajo a distancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo</li> <li>• Rendimiento</li> </ul>
	Telemática	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factibilidad</li> </ul>
	Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades</li> <li>• Satisfacción</li> </ul>
Estrés (Estresores)	Nivel Individual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobrecarga de rol</li> <li>• Ritmo de cambio</li> </ul>
	Nivel Grupal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de cohesión</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Conflicto intragrupal</li> </ul>
	Nivel Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura</li> <li>• Estilos directivos</li> </ul>
	Nivel No laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de vida</li> <li>• Falta de movilidad</li> </ul>

### 3. Matriz lógica de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿De qué manera el teletrabajo influirá en el estrés laboral en los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana?	Determinar de qué manera el teletrabajo influirá en el estrés laboral en los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.	El teletrabajo influye significativamente en el estrés laboral en los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana -2021.	Teletrabajo	Trabajo a distancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo</li> <li>• Rendimiento</li> </ul>	Tipo: Aplicada Método: Hipotético - Deductivo  Diseño: No experimental, Transversal, Descriptivo, Correlacional.  Población y muestra: 82 colaboradores  Instrumento: Cuestionario  Técnica de procesamiento: Estadístico
				Telemática	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factibilidad</li> </ul>	
				Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades</li> <li>• Satisfacción</li> </ul>	
			Estrés (Estresores)	Nivel Individual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobrecarga de rol</li> <li>• Ritmo de cambio</li> </ul>	
				Nivel Grupal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de cohesión</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Conflicto intergrupal</li> </ul>	
				Nivel Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura</li> <li>• Estilos directivos</li> </ul>	
				Nivel No laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de vida</li> <li>• Falta de movilidad</li> </ul>	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas				
¿De qué manera el teletrabajo influirá en la generación de los estresores a nivel individual en los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021?	Determinar de qué manera el teletrabajo influirá en la generación de los estresores a nivel individual en los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Lima Metropolitana - 2021.	El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel individual en los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.				
¿De qué manera el teletrabajo influirá en la generación de los estresores a nivel grupal en los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021?	Determinar de qué manera el teletrabajo influirá en la generación de los estresores a nivel grupal en los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.	El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel grupal en los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.				
¿De qué manera el teletrabajo influirá en la generación de los estresores a nivel organizacional en los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana- 2021?	Determinar de qué manera el teletrabajo influirá en la generación de los estresores a nivel organizacional en los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima metropolitana - 2021.	El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel organizacional en los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.				
¿De qué manera el teletrabajo influirá en la generación de los estresores a nivel no laboral en los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana- 2021?	Determinar de qué manera el teletrabajo influirá en la generación de los estresores a nivel no laboral en los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima metropolitana - 2021.	El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel no laboral en los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.				

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### 1. Tipo y método de investigación

La presente investigación es de propósito aplicada, por el tipo de datos es cuantitativa, por el nivel es descriptiva, y por el uso del método es hipotético deductivo. Por estas razones nos basamos en la recopilación de información para dar respuesta a las hipótesis planteadas y en base a hechos reales se realiza la evaluación para también adjuntar información los cuales serán procesados para un estudio con el objetivo de dar posibles soluciones y/o recomendaciones a los problemas cotidianos de todo trabajador.

Murillo (2018), refiere que la investigación aplicada es llamada investigación práctica o empírica y esta se relaciona con el uso de conocimientos adquiridos y a ello se le suma otros que ya existen que después son llevados a la práctica basada en la investigación que se realizó. Todo ello en su conjunto brinda un resultado minucioso y efectivo para conocer la realidad (Murillo, 2018 citado en Vargas, 2009).

Por otro lado, Padrón (2006 citado en Vargas 2009), menciona que existe otra idea de lo que es investigación aplicada y se dice que son el conjunto de estudios científicos que se aplican para resolver problemas de la vida diaria o para controlar algunas situaciones prácticas y menciona las dos siguientes:

- La que se le incluye cualquier esfuerzo sistemático y socializado para resolver problemas o intervenir en ciertas situaciones. Es por ello que se considera una

investigación aplicada en la innovación técnica, artesanal e industrial como la propiamente científica.

- La que solo considera los estudios que explotan teorías científicas previamente validadas, para la resolución de problemas prácticos y el control de situaciones de la vida cotidiana.

➤ **Método hipotético deductivo**

Es el procedimiento que en la mayoría de casos todo investigador utiliza para hacer de su actividad una práctica científica, esto quiere decir que se inicia con las hipótesis planteadas a través de la observación de una situación o problema de donde se logran obtener datos y que estos llevan a deducir posibles consecuencias para luego realizar una contrastación empírica que llevará a las conclusiones.

## **2. Diseño específico de investigación**

La presente tesis es de diseño No experimental, transversal y descriptivo. Para dar más detalles nos podemos apoyar en las precisiones conceptuales presentes en Hernández (2014), donde se menciona lo siguiente:

- **Alcance descriptivo:** Hace mención que con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Esto quiere decir que se hace una descripción de la realidad recogiendo la información de uno o varias de las mencionadas para su respectivo estudio. (p,92).
- **Alcance correlacional:** Este tipo de estudio tiene la finalidad de conocer la relación o el grado de asociación que existe entre dos o más variables o también conceptos

dentro de un estudio de investigación. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables es los estudios correlacionales primero se mide cada una de ellas para luego cuantificarlas y analizarlas. Por otra parte, en cierto modo tiene un valor explicativo, aunque parcial ya que brinda explicación de la medición de las variables estudiadas y los resultados obtenidos de una investigación. (p,93).

- **Diseño No experimental:** Es no experimental porque los individuos no van a recibir ninguna intervención y tampoco las variables serán manipulados, tampoco recibirán ninguna aplicación que los lleve a tener un efecto. Sólo serán evaluados a través de la observación para luego ser llevados un análisis. Sólo será recolección de información para ser analizados minuciosamente bajo un estudio.
- **Investigación Transversal:** El corte es transversal debido a que el objetivo de las variables es que se describan y sean medidas. Esto se lleva a cabo una sola vez, en momento determinado y en un solo instrumento de recolección de datos.

### 3. Población, Muestra

La población evaluada será de 82 colaboradores de la Oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana y la muestra será igual al 100% de la población porque se realizó un censo.

### 4. Instrumentos de obtención de datos

Para la recolección de datos se utilizará como instrumento cuestionario con preguntas con alternativa usando la escala de Likert del 1 al 5. La encuesta se desarrolla con las siguientes opciones

- ✓ 1 Totalmente en desacuerdo

- ✓ 2 En desacuerdo
- ✓ 3 Indiferente
- ✓ 4 De acuerdo
- ✓ 5 Totalmente de acuerdo

#### 4.1 Confiabilidad del instrumento

**Figura 1** *Fiabilidad del instrumento mediante Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	21

El valor de 0.917 indica que el instrumento es excelente para la investigación que se está desarrollando (Hernández et al, 2021).

#### 5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el análisis se utilizará el software SPSS Statistics (versión 29) utilizando los descriptivos estadísticos mediante tablas de frecuencia y para la comprobación se aplicó la comprobación de hipótesis de acuerdo con las pruebas estadísticas para variables no paramétricas usando el chi-cuadrado.

#### 6. Procedimiento de ejecución del estudio

El estudio inicia en la investigación de recabar suficiente información referente al tema y las variables de estudio, luego recopilar y poder realizar un buen marco teórico que se va usar. Después se diseña el instrumento siendo un cuestionario con preguntas y

alternativas usando la escala de Likert del 1 al 5 que recogió los datos de los trabajadores a encuestar con las siguientes opciones:

- 1 Totalmente de acuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Indiferente
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

Se encuestó a 82 trabajadores de la Oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM) y la muestra resultó igual al 100%. Luego para todos los datos recogidos se analizó y se procesó mediante el software SPSS Statistics (versión 29) utilizándose descriptivos estadísticos mediante las tablas de frecuencia y para su comprobación se utilizó la comprobación de hipótesis de acuerdo con las pruebas estadísticas para variables no paramétricas mediante la prueba de chi – cuadrado para obtener las tablas y por último se redactó y se hizo el análisis, discusión de resultados, recomendaciones y conclusiones.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 1. Datos cuantitativos

##### 1.1 Teletrabajo y rendimiento de tareas laborales

Tal como podemos observar en la tabla 2 y el figura 2, el 32,9% de los colaboradores manifiestan estar Totalmente de Acuerdo de que con el Teletrabajo mejoró el rendimiento de sus tareas laborales, y estando De Acuerdo con esta interrogante el 37,8%. Mientras que para el 9,8% le es indiferente, mostrándose En Desacuerdo el 13,4%, y Totalmente en Desacuerdo un 6,1%.

**Tabla 2**

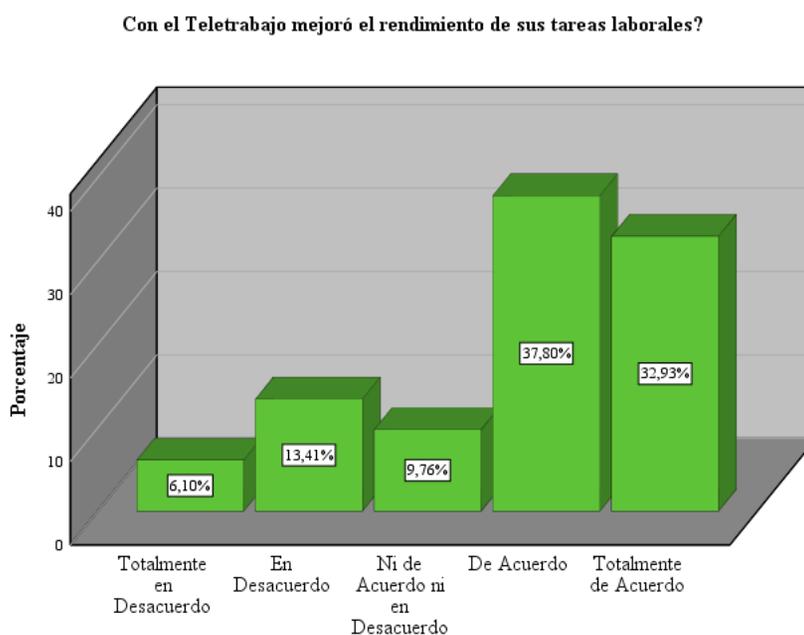
*Teletrabajo y rendimiento de tareas laborales*

#### Con el Teletrabajo mejoró el rendimiento de sus tareas laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	5	6,1	6,1	6,1
	En Desacuerdo	11	13,4	13,4	19,5
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	9,8	9,8	29,3
	De Acuerdo	31	37,8	37,8	67,1
	Totalmente de Acuerdo	27	32,9	32,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 2**

*Teletrabajo y rendimiento de tareas laborales*

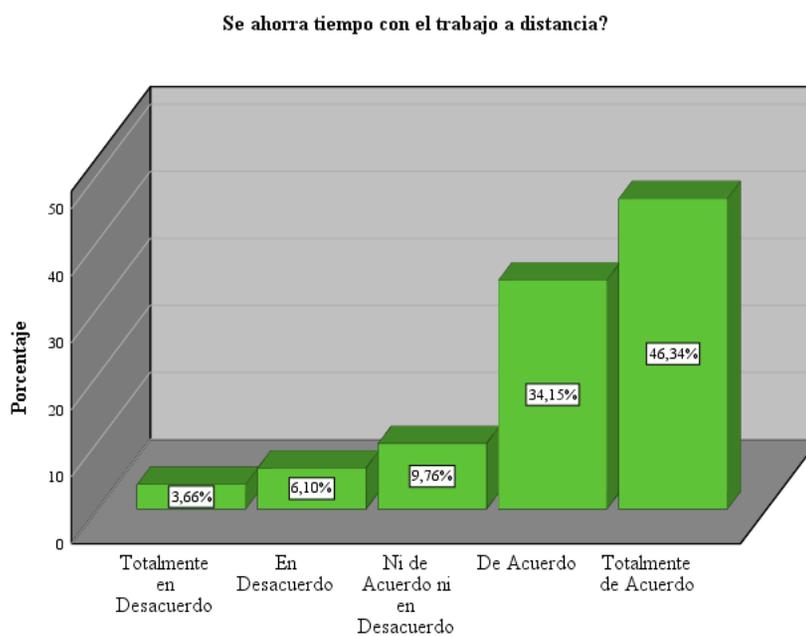


## 1.2 Teletrabajo y ahorro de tiempo

Tal como podemos observar en la presente tabla 3 y figura 3, el 46,3% de los colaboradores manifiestan estar Totalmente de Acuerdo de que se ahorra tiempo con el trabajo a distancia, y estando De Acuerdo con esta interrogante el 34,2%. Mientras que para el 9,8% le es indiferente, mostrándose En Desacuerdo el 6,1%, y Totalmente en Desacuerdo un 3,7%.

**Tabla 3***Teletrabajo y ahorro de tiempo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	3,7	3,7	3,7
	En Desacuerdo	5	6,1	6,1	9,8
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	9,8	9,8	19,5
	De Acuerdo	28	34,1	34,1	53,7
	Totalmente de Acuerdo	38	46,3	46,3	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 3***Teletrabajo y ahorro de tiempo*

### 1.3 Teletrabajo y metas laborales

Tal como podemos observar en la presente tabla 4 y figura 4, el 44,0% de los colaboradores manifiestan estar Totalmente de Acuerdo de que con el Teletrabajo se puede lograr las metas

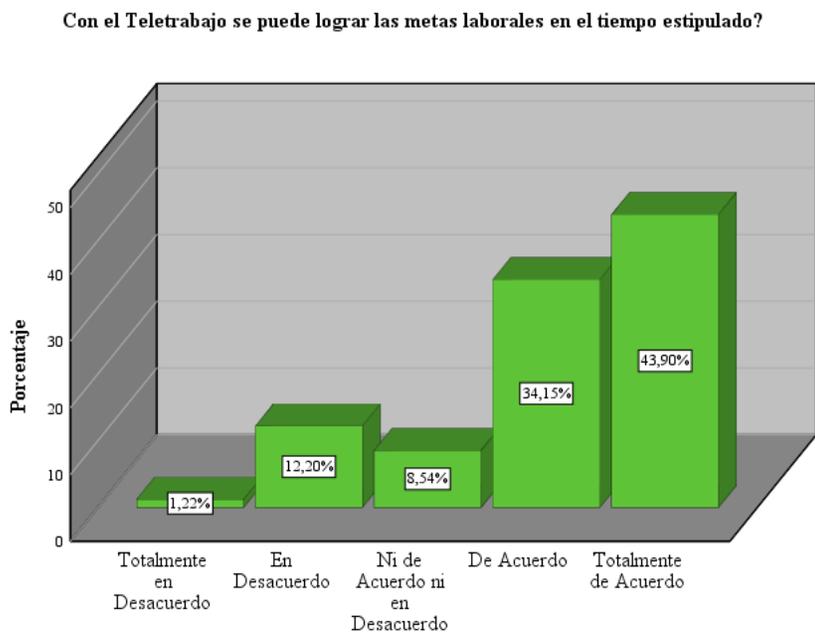
laborales en el tiempo estipulado, y estando De Acuerdo con esta interrogante el 34,2%. Mientras que para el 8,5% le es indiferente, mostrándose En Desacuerdo el 12,2%, y Totalmente en Desacuerdo un 1,2%.

**Tabla 4**

*Teletrabajo y metas laborales*

**Con el Teletrabajo se puede lograr las metas laborales en el tiempo estipulado?**

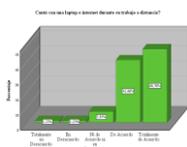
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1,2	1,2	1,2
	En Desacuerdo	10	12,2	12,2	13,4
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	8,5	8,5	22,0
	De Acuerdo	28	34,1	34,1	56,1
	Totalmente de Acuerdo	36	43,9	43,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 4***Teletrabajo y metas laborales***1.4 Uso de laptop durante teletrabajo**

Tal como podemos observar en la presente tabla 5 y figura 5, el 48,8% de los colaboradores manifiestan estar Totalmente de Acuerdo de que contaron con una laptop e internet durante su trabajo a distancia, y estando De Acuerdo con esta interrogante el 41,5%. Mientras que para el 7,3% le es indiferente, mostrándose En Desacuerdo el 1,2%, y Totalmente en Desacuerdo otro 1,2%.

**Tabla 5***Uso de laptop durante teletrabajo***Contó con una laptop e internet durante su trabajo a distancia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1,2	1,2	1,2
	En Desacuerdo	1	1,2	1,2	2,4
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	7,3	7,3	9,8
	De Acuerdo	34	41,5	41,5	51,2
	Totalmente de Acuerdo	40	48,8	48,8	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 5***Uso de laptop durante teletrabajo***1.5 Ayuda de herramientas de internet y conectividad**

Tal como podemos observar en la presente tabla 6 y figura 6, el 41,5% de los colaboradores manifiestan estar Totalmente de Acuerdo de que fue de gran ayuda contar con herramientas

de internet y conectividad, y estando De Acuerdo con esta interrogante el 35,4%. Mientras que para el 13,4% le es indiferente, mostrándose En Desacuerdo el 8,5%, y Totalmente en Desacuerdo un 1,2%.

**Tabla 6**

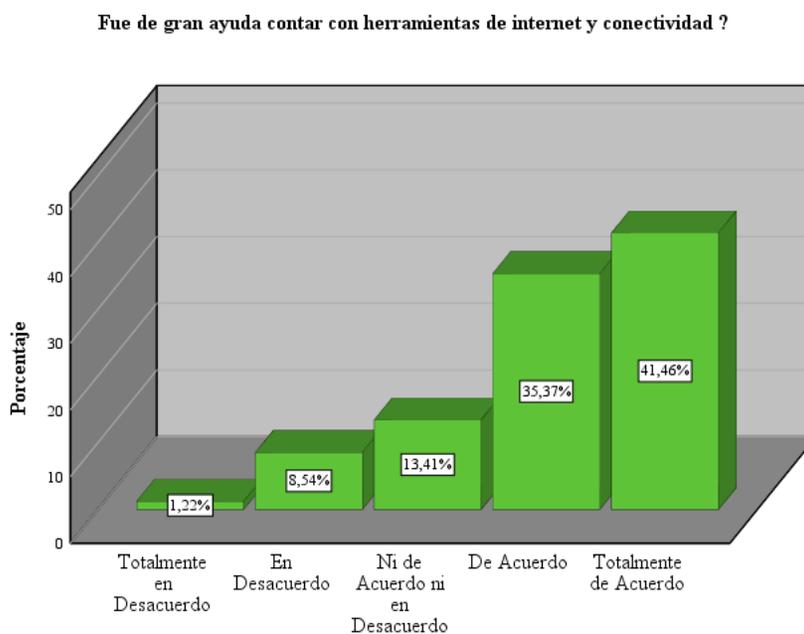
*Ayuda de herramientas de internet y conectividad*

**Fue de gran ayuda contar con herramientas de internet y conectividad ?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1,2	1,2	1,2
	En Desacuerdo	7	8,5	8,5	9,8
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	13,4	13,4	23,2
	De Acuerdo	29	35,4	35,4	58,5
	Totalmente de Acuerdo	34	41,5	41,5	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 6**

*Ayuda de herramientas de internet y conectividad*

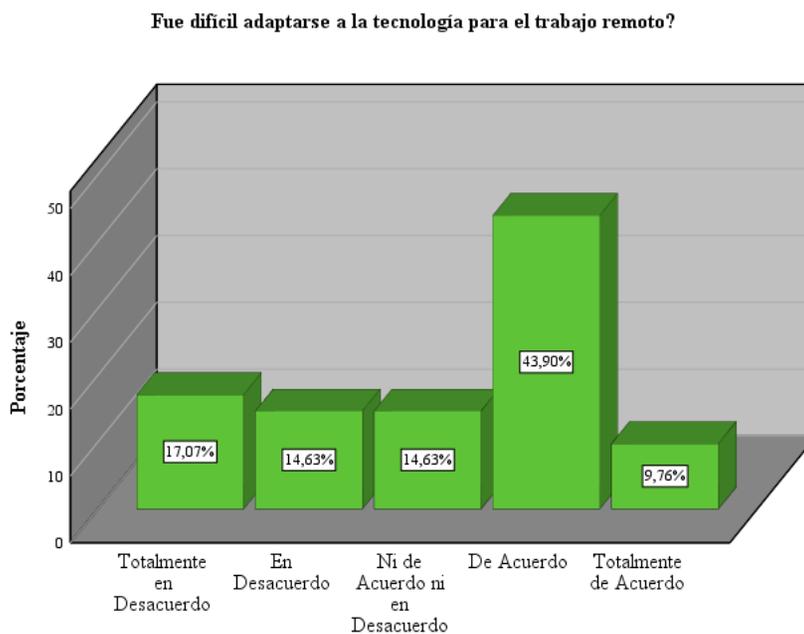


### **1.6 Adaptación a la tecnología asociada al trabajo remoto**

Tal como podemos observar en la presente tabla 07 y figura 7, el 9,8% de los colaboradores manifiestan estar Totalmente de Acuerdo de que fue difícil adaptarse a la tecnología para el trabajo remoto, y estando De Acuerdo con esta interrogante el 44,0%. Mientras que para el 14,6% le es indiferente, mostrándose En Desacuerdo otro 14,6%, y Totalmente en Desacuerdo un 17,1%.

**Tabla 7***Adaptación a la tecnología asociada al trabajo remoto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	14	17,1	17,1	17,1
	En Desacuerdo	12	14,6	14,6	31,7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	14,6	14,6	46,3
	De Acuerdo	36	43,9	43,9	90,2
	Totalmente de Acuerdo	8	9,8	9,8	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 7***Adaptación a la tecnología asociada al trabajo remoto*

### 1.7 Ventaja del trabajo a distancia

Tal como podemos observar en la presente tabla 8 y figura 8, el 40.2% de los colaboradores manifiestan estar Totalmente de Acuerdo de que es una ventaja trabajar a distancia porque

lo pueden hacer desde cualquier lugar, y estando De Acuerdo con esta interrogante el 29,3%. Mientras que para el 17,1% le es indiferente, mostrándose En Desacuerdo el 11,0%, y Totalmente en Desacuerdo un 2,4%.

**Tabla 8**

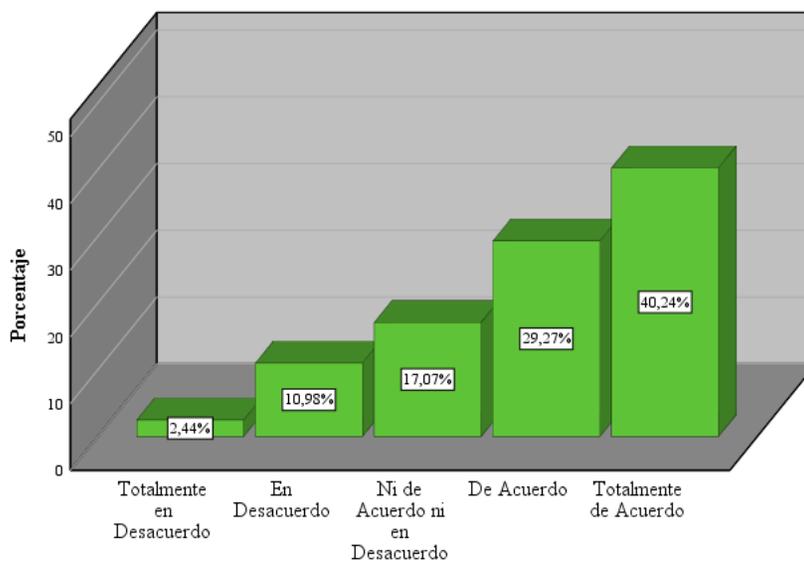
*Ventaja del trabajo a distancia*

**Para usted es una ventaja trabajar a distancia porque lo puede hacer desde cualquier lugar?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	2,4	2,4	2,4
	En Desacuerdo	9	11,0	11,0	13,4
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	14	17,1	17,1	30,5
	De Acuerdo	24	29,3	29,3	59,8
	Totalmente de Acuerdo	33	40,2	40,2	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 8***Ventaja del trabajo a distancia*

Para usted es una ventaja trabajar a distancia porque lo puede hacer desde cualquier lugar?

**1.8 Adaptación a la tecnología asociada al trabajo remoto**

Tal como podemos observar en la presente tabla 9 y figura 9, el 37,8% de los colaboradores manifiestan estar Totalmente de Acuerdo de que el teletrabajo mejora el uso de la tecnología en los trabajadores, y estando De Acuerdo con esta interrogante otro 37,8%. Mientras que para el 14,6% le es indiferente, mostrándose En Desacuerdo el 9,8%.

**Tabla 9**

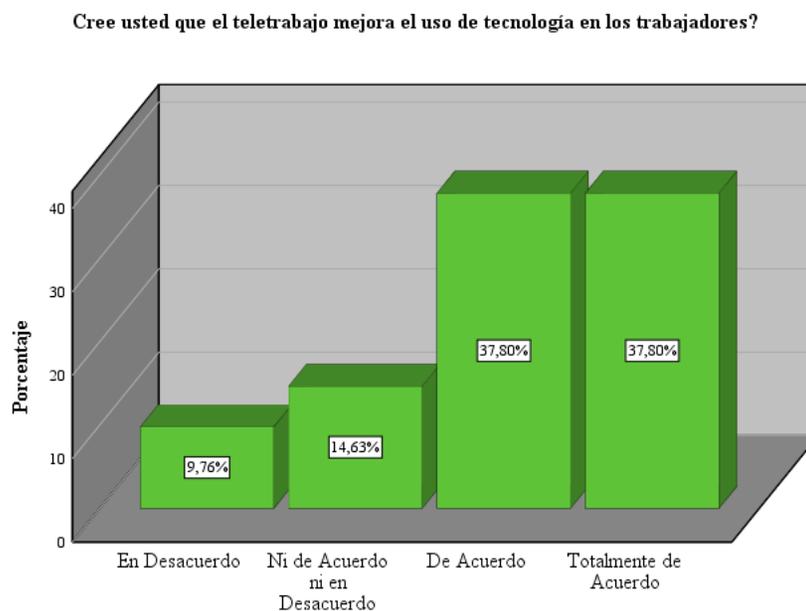
*Adaptación a la tecnología asociada al trabajo remoto*

**Cree usted que el teletrabajo mejora el uso de tecnología en los trabajadores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	8	9,8	9,8	9,8
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	14,6	14,6	24,4
	De Acuerdo	31	37,8	37,8	62,2
	Totalmente de Acuerdo	31	37,8	37,8	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 9**

*Adaptación a la tecnología asociada al trabajo remoto*



### 1.9 Teletrabajo y falta de concentración

Tal como podemos observar en la presente tabla 10 y figura 10, el 15,9% de los colaboradores manifiestan estar Totalmente de Acuerdo de que el teletrabajo reduce la falta de concentración de los trabajadores, y estando De Acuerdo con esta interrogante el 31,8%.

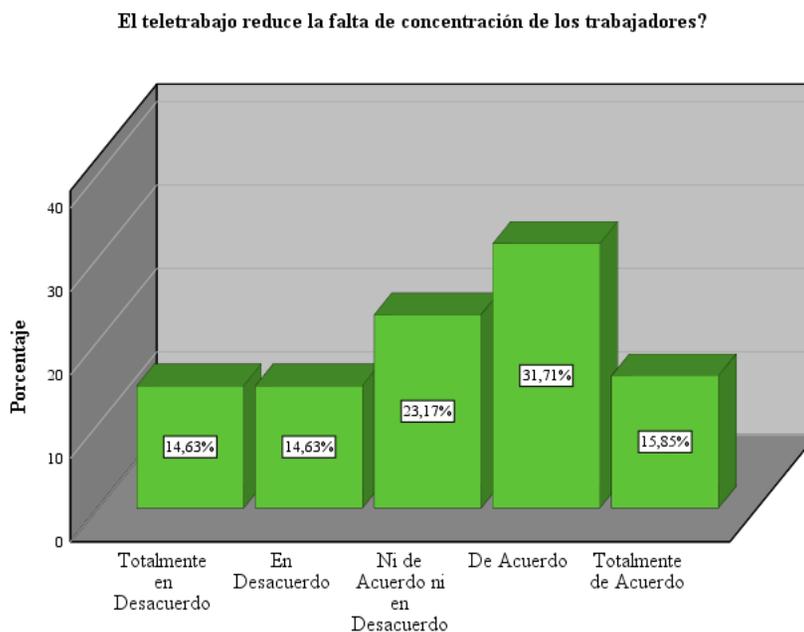
Mientras que para el 23,2% le es indiferente, mostrándose En Desacuerdo el 14,6%, y Totalmente en Desacuerdo otro 14,6%.

**Tabla 10**

*Teletrabajo y falta de concentración*

**El teletrabajo reduce la falta de concentración de los trabajadores?**

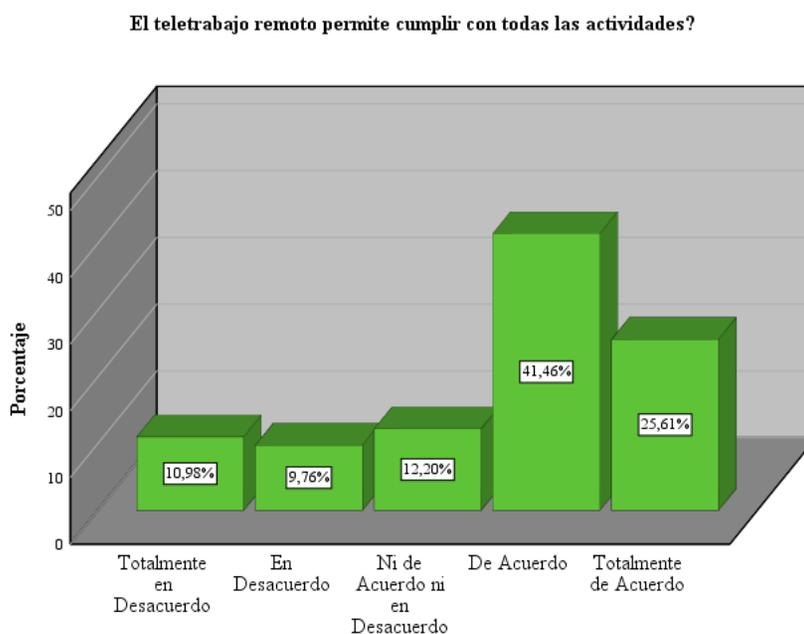
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	12	14,6	14,6	14,6
	En Desacuerdo	12	14,6	14,6	29,3
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	19	23,2	23,2	52,4
	De Acuerdo	26	31,7	31,7	84,1
	Totalmente de Acuerdo	13	15,9	15,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 10***Teletrabajo y falta de concentración***1.10 Teletrabajo y cumplimiento de actividades**

Tal como podemos observar en la presente tabla 11 y figura 11, el 25,6% de los colaboradores manifiestan estar Totalmente de Acuerdo de que el teletrabajo remoto permite cumplir con todas las actividades, y estando De Acuerdo con esta interrogante el 41,5%. Mientras que para el 12,2% le es indiferente, mostrándose En Desacuerdo el 9.8%, y Totalmente en Desacuerdo un 11,0%.

**Tabla 11***Teletrabajo y cumplimiento de actividades***El teletrabajo remoto permite cumplir con todas las actividades?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	9	11,0	11,0	11,0
	En Desacuerdo	8	9,8	9,8	20,7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	12,2	12,2	32,9
	De Acuerdo	34	41,5	41,5	74,4
	Totalmente de Acuerdo	21	25,6	25,6	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 11***Teletrabajo y cumplimiento de actividades***1.11 Teletrabajo y rotación de personal**

Tal como podemos observar en la presente tabla 12 y figura 12, el 28,1% de los colaboradores manifiestan estar Totalmente de Acuerdo de que con el Teletrabajo reduce la rotación de

personal, y estando De Acuerdo con esta interrogante el 34,2%. Mientras que para el 18,3% le es indiferente, mostrándose En Desacuerdo el 12,2%, y Totalmente en Desacuerdo un 7,3%.

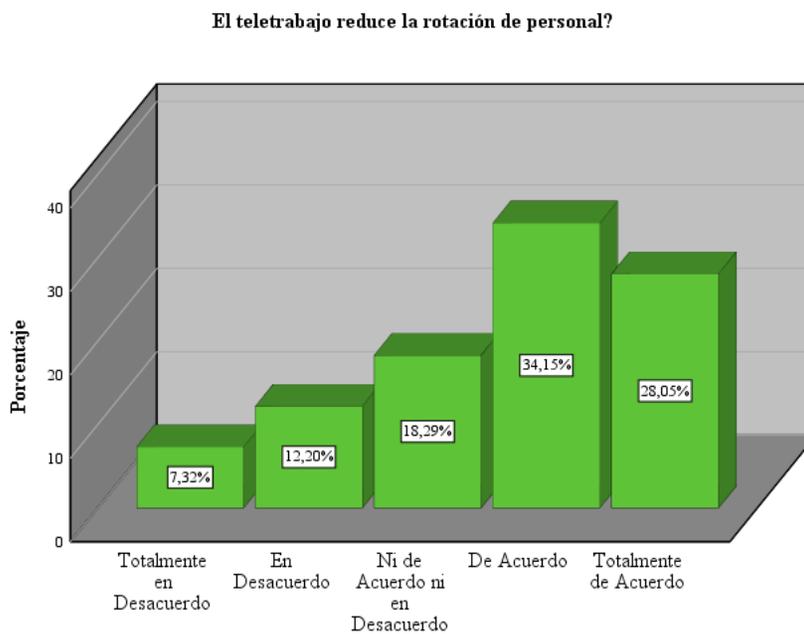
**Tabla 12**

*Teletrabajo y rotación de personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	7,3	7,3	7,3
	En Desacuerdo	10	12,2	12,2	19,5
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	18,3	18,3	37,8
	De Acuerdo	28	34,1	34,1	72,0
	Totalmente de Acuerdo	23	28,0	28,0	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 12**

*Teletrabajo y rotación de personal*



### 1.12 Teletrabajo y satisfacción

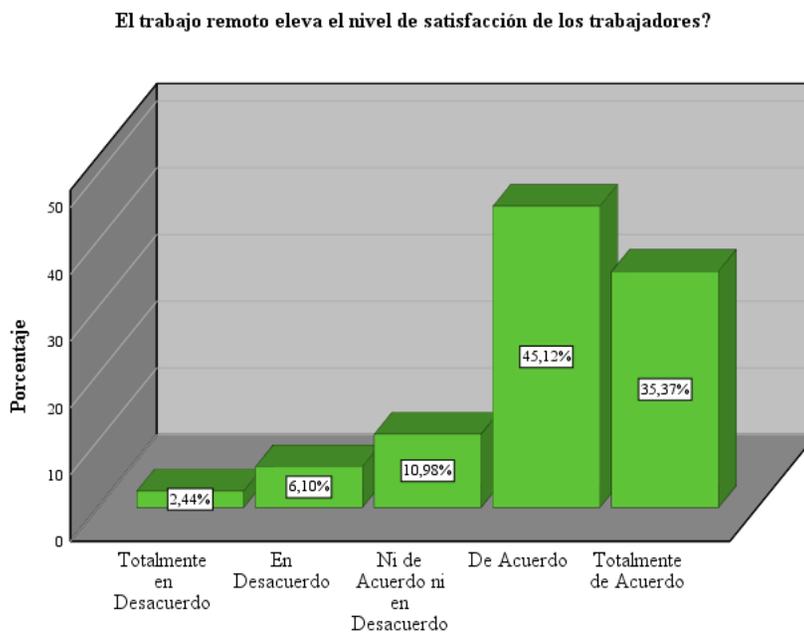
Tal como podemos observar en la presente tabla 13 y figura 13, el 35,5% de los colaboradores manifiestan estar Totalmente de Acuerdo de que el trabajo remoto eleva el nivel de satisfacción de los trabajadores, y estando De Acuerdo con esta interrogante el 45,1%. Mientras que para el 11,0% le es indiferente, mostrándose En Desacuerdo el 6,1%, y Totalmente en Desacuerdo un 2,4%.

**Tabla 13**

*Teletrabajo y satisfacción*

#### **El trabajo remoto eleva el nivel de satisfacción de los trabajadores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	2,4	2,4	2,4
	En Desacuerdo	5	6,1	6,1	8,5
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	11,0	11,0	19,5
	De Acuerdo	37	45,1	45,1	64,6
	Totalmente de Acuerdo	29	35,4	35,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 13***Teletrabajo y satisfacción***1.13 Teletrabajo y sobrecarga laboral**

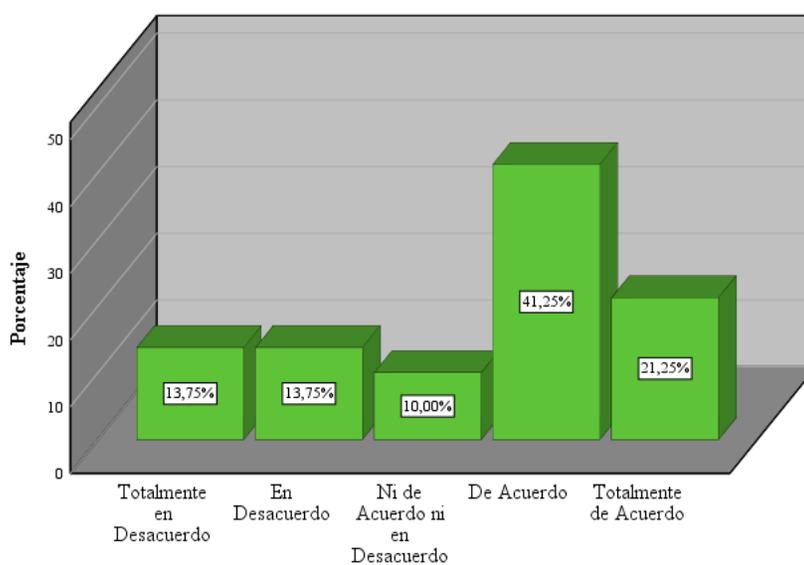
Tal como podemos observar en la presente tabla 14 y figura 14, el 21,3% de los colaboradores manifiestan estar Totalmente de Acuerdo de que el teletrabajo reduce la sobrecarga laboral en los trabajadores, y estando De Acuerdo con esta interrogante el 41,3%. Mientras que para el 10,0% le es indiferente, mostrándose En Desacuerdo el 13,8%, y Totalmente en Desacuerdo otro 13,8%.

Tabla 14

*Teletrabajo y sobrecarga laboral***El teletrabajo reduce la sobrecarga laboral en los trabajadores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	11	13,4	13,8	13,8
	En Desacuerdo	11	13,4	13,8	27,5
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	9,8	10,0	37,5
	De Acuerdo	33	40,2	41,3	78,8
	Totalmente de Acuerdo	17	20,7	21,3	100,0
	Total	80	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		82	100,0		

Figura 14

*Teletrabajo y sobrecarga laboral***El teletrabajo reduce la sobrecarga laboral en los trabajadores?**

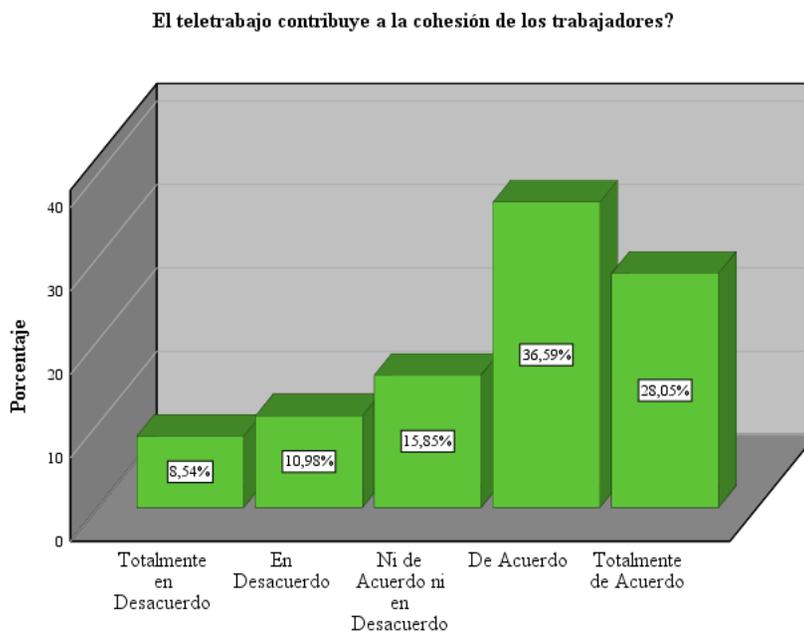
### 1.14 Teletrabajo y cohesión de trabajadores

Tal como podemos observar en la presente tabla 15 y figura 15, el 28,1% de los colaboradores manifiestan estar Totalmente de Acuerdo de que el teletrabajo contribuye a la cohesión de los trabajadores, y estando De Acuerdo con esta interrogante el 36,3%. Mientras que para el 15,9% le es indiferente, mostrándose En Desacuerdo el 11,0%, y Totalmente en Desacuerdo el 8,9%.

**Tabla 15**

*Teletrabajo y cohesión de trabajadores*

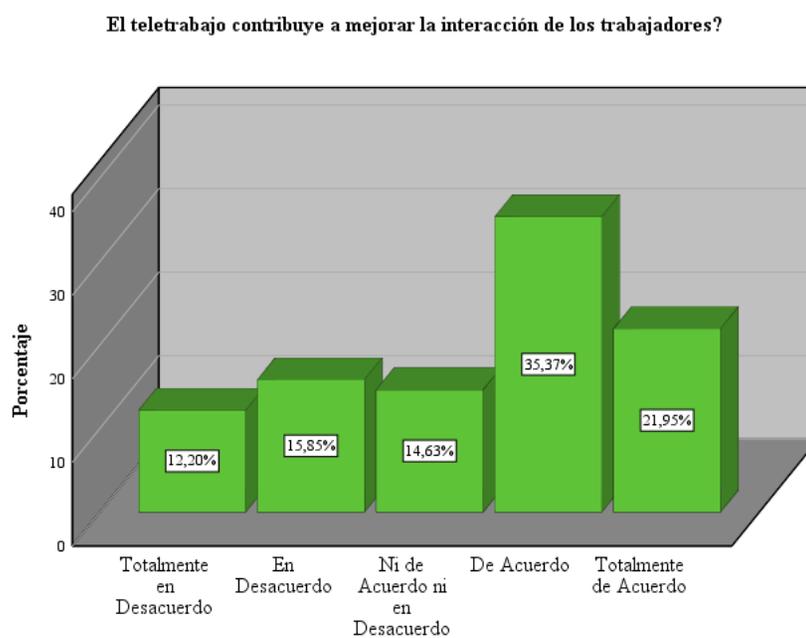
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	7	8,5	8,5	8,5
	En Desacuerdo	9	11,0	11,0	19,5
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	13	15,9	15,9	35,4
	De Acuerdo	30	36,6	36,6	72,0
	Totalmente de Acuerdo	23	28,0	28,0	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 15***Teletrabajo y cohesión de trabajadores***1.15 Teletrabajo e interacción de trabajadores**

Tal como podemos observar en la presente tabla 16 y figura 16, el 22,0% de los colaboradores manifiestan estar Totalmente de Acuerdo de que el teletrabajo contribuye a mejorar la interacción de los trabajadores, y estando De Acuerdo con esta interrogante el 35,4%. Mientras que para el 14,6% le es indiferente, mostrándose En Desacuerdo el 15,9%, y Totalmente en Desacuerdo el 12,3%.

**Tabla 16***Teletrabajo e interacción de trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	10	12,2	12,2	12,2
	En Desacuerdo	13	15,9	15,9	28,0
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	14,6	14,6	42,7
	De Acuerdo	29	35,4	35,4	78,0
	Totalmente de Acuerdo	18	22,0	22,0	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 16***Teletrabajo e interacción de trabajadores***1.16 Teletrabajo y reducción del conflicto intergrupual de los trabajadores**

Tal como podemos observar en la presente tabla 17 y figura 17, el 21,0% de los colaboradores manifiestan estar Totalmente de Acuerdo de que el teletrabajo influye en la reducción del

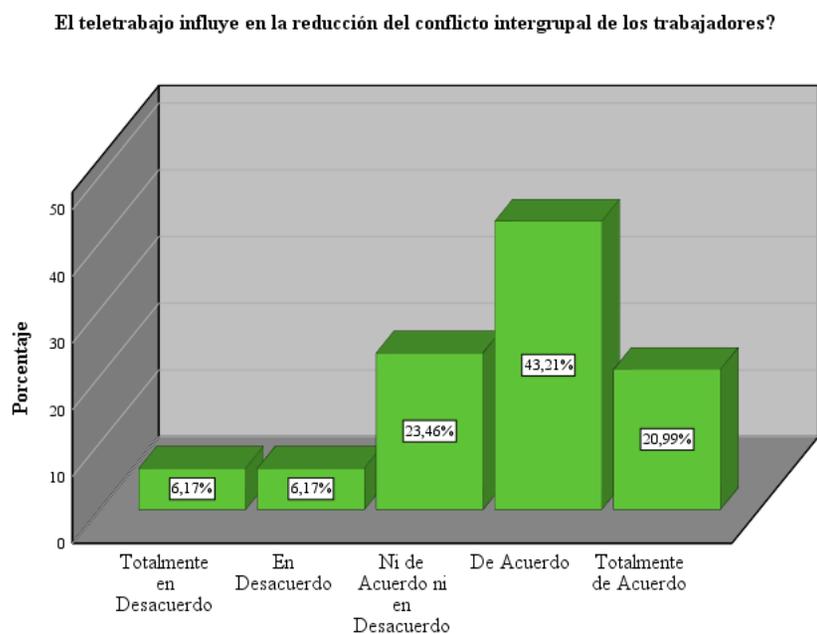
conflicto intergrupral de los trabajadores, y estando De Acuerdo con esta interrogante el 43,2%. Mientras que para el 23,5% le es indiferente, mostrándose En Desacuerdo el 6,2%, y Totalmente en Desacuerdo otro 6,2%.

**Tabla 17**

*Teletrabajo y cohesión de trabajadores*

**El teletrabajo influye en la reducción del conflicto intergrupral de los trabajadores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	5	6,1	6,2	6,2
	En Desacuerdo	5	6,1	6,2	12,3
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	19	23,2	23,5	35,8
	De Acuerdo	35	42,7	43,2	79,0
	Totalmente de Acuerdo	17	20,7	21,0	100,0
	Total	81	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		82	100,0		

**Figura 17***Teletrabajo y cohesión de trabajadores***1.17 Teletrabajo y nueva cultura laboral**

Tal como podemos observar en la presente tabla 18 y figura 18, el 34,6% de los colaboradores manifiestan estar Totalmente de Acuerdo de que el teletrabajo genera una nueva cultura laboral, y estando De Acuerdo con esta interrogante el 38,3%. Mientras que para el 14,8% le es indiferente, mostrándose En Desacuerdo el 5,0%, y Totalmente en Desacuerdo el 7,4%.

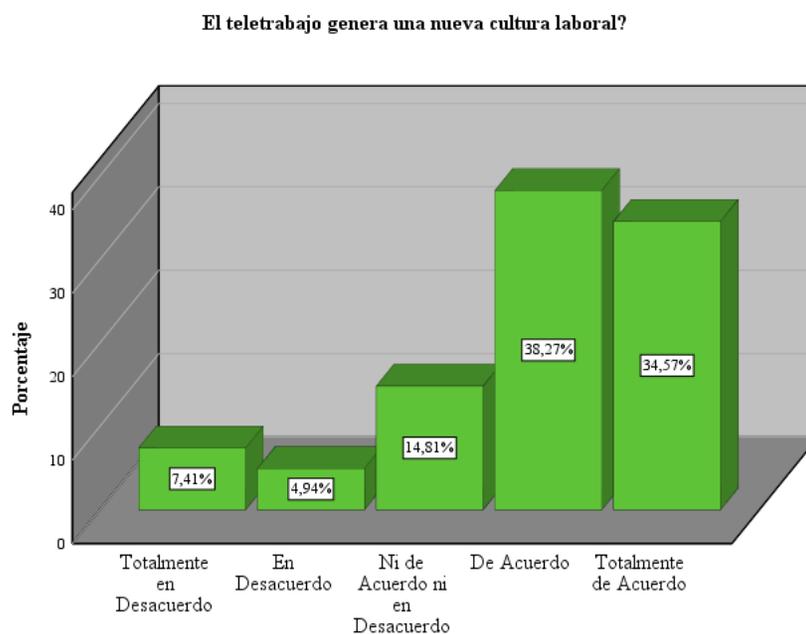
Tabla 18

*Teletrabajo y nueva cultura laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	7,3	7,4	7,4
	En Desacuerdo	4	4,9	4,9	12,3
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	14,6	14,8	27,2
	De Acuerdo	31	37,8	38,3	65,4
	Totalmente de Acuerdo	28	34,1	34,6	100,0
	Total	81	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		82	100,0		

Figura 18

*Teletrabajo y nueva cultura laboral*



### 1.18 Teletrabajo y cambio de estilos directivos

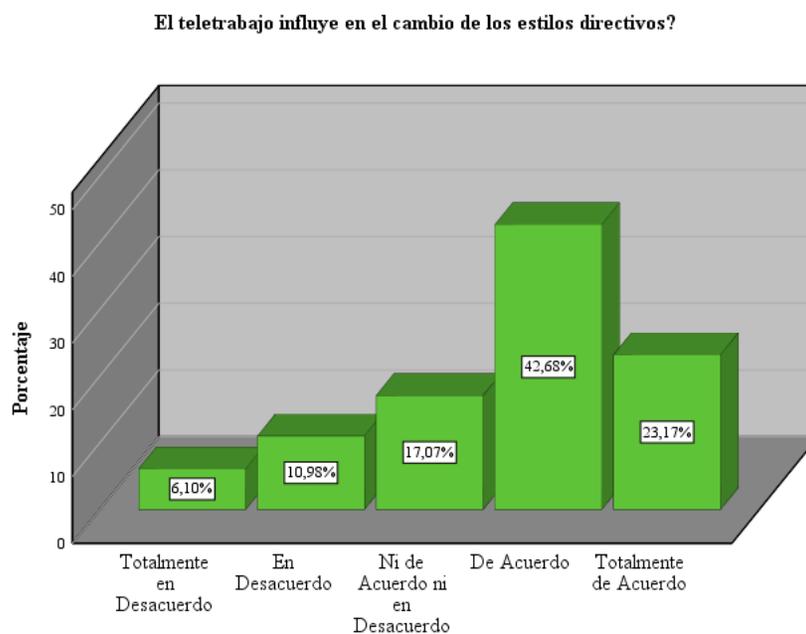
Tal como podemos observar en la presente tabla 19 y figura 19, el 23,2% de los colaboradores manifiestan estar Totalmente de Acuerdo de que el teletrabajo influye en el cambio de los estilos directivos, y estando De Acuerdo con esta interrogante el 42,7%. Mientras que para el 17,1% le es indiferente, mostrándose En Desacuerdo el 11,0%, y Totalmente en Desacuerdo un 6,1%.

**Tabla 19**

*Teletrabajo y cambio de estilos directivos*

#### El teletrabajo influye en el cambio de los estilos directivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	5	6,1	6,1	6,1
	En Desacuerdo	9	11,0	11,0	17,1
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	14	17,1	17,1	34,1
	De Acuerdo	35	42,7	42,7	76,8
	Totalmente de Acuerdo	19	23,2	23,2	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 19***Teletrabajo y cambio de estilos directivos***1.19 Teletrabajo y calidad de vida**

Tal como podemos observar en la presente tabla 20 y figura 20 el 36,3% de los colaboradores manifiestan estar Totalmente de Acuerdo de que el teletrabajo influye en la calidad de vida de sus trabajadores, y estando De Acuerdo con esta interrogante el 41,3%. Mientras que para el 7,8% le es indiferente, mostrándose En Desacuerdo el 8,8%, y Totalmente en Desacuerdo un 6,3%.

Tabla 20

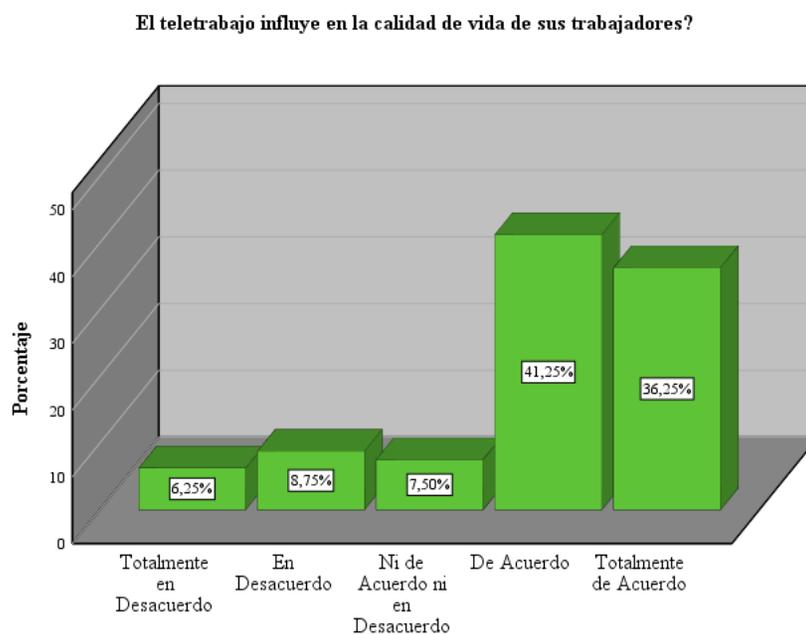
*Teletrabajo y calidad de vida*

**El teletrabajo influye en la calidad de vida de sus trabajadores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	5	6,1	6,3	6,3
	En Desacuerdo	7	8,5	8,8	15,0
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	7,3	7,5	22,5
	De Acuerdo	33	40,2	41,3	63,7
	Totalmente de Acuerdo	29	35,4	36,3	100,0
	Total	80	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		82	100,0		

Figura 20

*Teletrabajo y calidad de vida*



## 1.20 Teletrabajo y desplazamiento

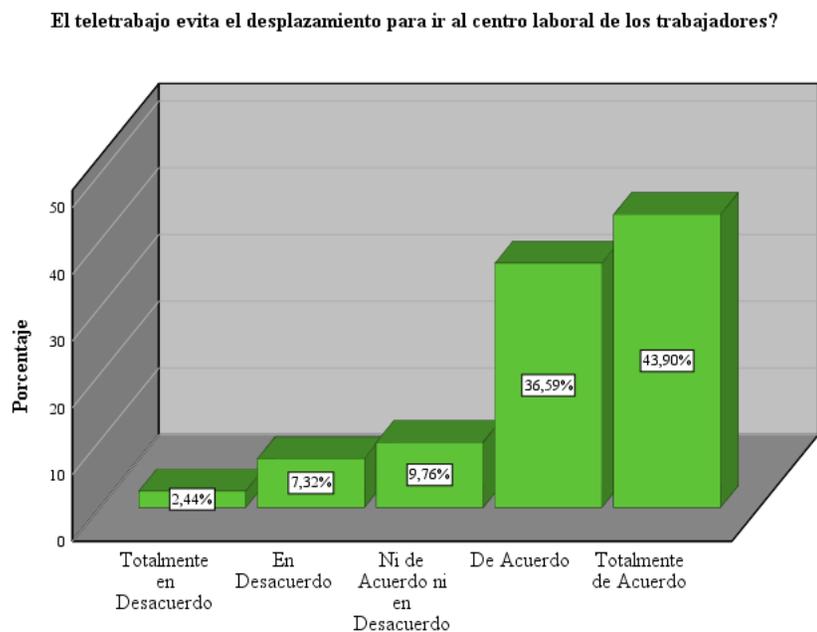
Tal como podemos observar en la presente tabla 21 y figura 21, el 43,9% de los colaboradores manifiestan estar Totalmente de Acuerdo de que el teletrabajo evita el desplazamiento para ir al centro laboral de los trabajadores, y estando De Acuerdo con esta interrogante el 36,6%. Mientras que para el 9,8% le es indiferente, mostrándose En Desacuerdo el 7,3%, y Totalmente en Desacuerdo un 2,4%.

**Tabla 21**

*Teletrabajo y desplazamiento*

### El teletrabajo evita el desplazamiento para ir al centro laboral de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	2,4	2,4	2,4
	En Desacuerdo	6	7,3	7,3	9,8
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	9,8	9,8	19,5
	De Acuerdo	30	36,6	36,6	56,1
	Totalmente de Acuerdo	36	43,9	43,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 21***Teletrabajo y desplazamiento***1.21 Teletrabajo y adaptación**

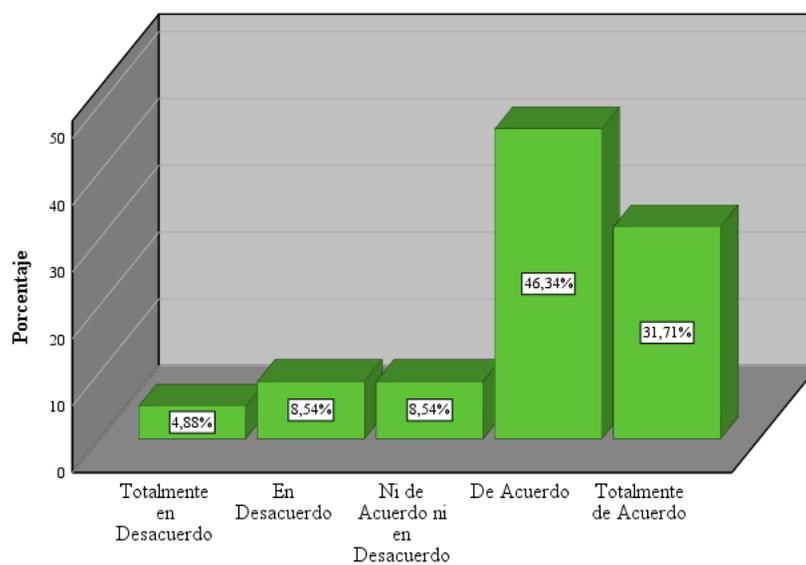
Tal como podemos observar en la presente tabla 22 y figura 22, el 31,7% de los colaboradores manifiestan estar Totalmente de Acuerdo de que el teletrabajo influye en una mejor adaptación al ritmo de cambio de los trabajadores, y estando De Acuerdo con esta interrogante el 46,3%. Mientras que para el 8,5% le es indiferente, mostrándose En Desacuerdo otro 8,5%, y Totalmente en Desacuerdo un 4,9%.

Tabla 22

*Teletrabajo y adaptación***El teletrabajo influye en una mejor adaptación al ritmo de cambio de los trabajadores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	4	4,9	4,9	4,9
	En Desacuerdo	7	8,5	8,5	13,4
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	8,5	8,5	22,0
	De Acuerdo	38	46,3	46,3	68,3
	Totalmente de Acuerdo	26	31,7	31,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Figura 22

*Teletrabajo y adaptación***El teletrabajo influye en una mejor adaptación al ritmo de cambio de los trabajadores?**

### 1.22 Teletrabajo – Dimensión trabajo a distancia

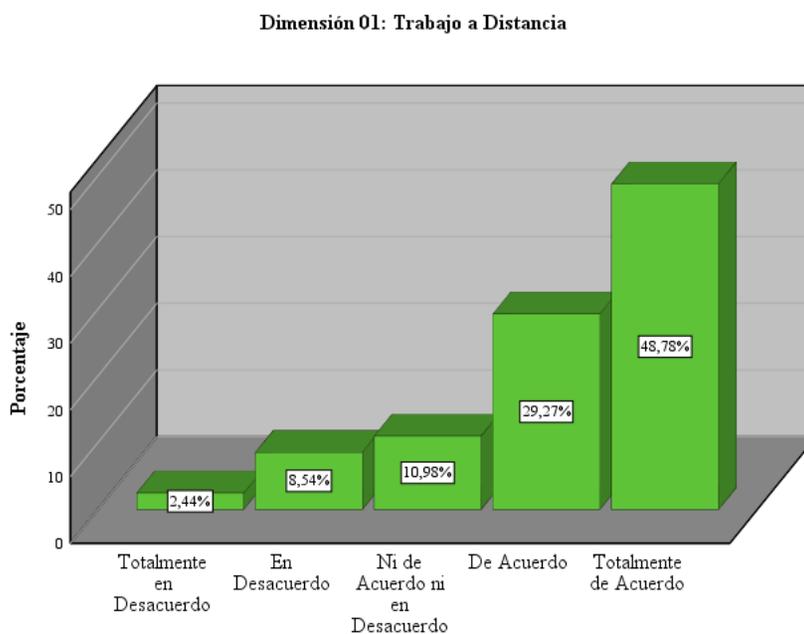
Como podemos apreciar en la presente dimensión, el 48,8% de los colaboradores se muestran Totalmente de Acuerdo con el Trabajo a Distancia, y el 29,3% están De Acuerdo con ésta. Mientras que el 11,0% se muestran indecisos, estando En desacuerdo el 8,5%, y Totalmente en Desacuerdo un 2,4%.

**Tabla 23**

*Teletrabajo – Dimensión trabajo a distancia*

#### Dimensión 01: Trabajo a Distancia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	2,4	2,4	2,4
	En Desacuerdo	7	8,5	8,5	11,0
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	11,0	11,0	22,0
	De Acuerdo	24	29,3	29,3	51,2
	Totalmente de Acuerdo	40	48,8	48,8	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 23***Teletrabajo – Dimensión trabajo a distancia***1.23 Teletrabajo – Dimensión Telemática**

Como podemos apreciar en la presente dimensión, el 14,6% de los colaboradores se muestran Totalmente de Acuerdo con la Telemática, y el 41,5% están De Acuerdo con ésta. Mientras que el 19,5% se muestran indecisos, estando En desacuerdo el 15,9%, y Totalmente en Desacuerdo un 8,5%.

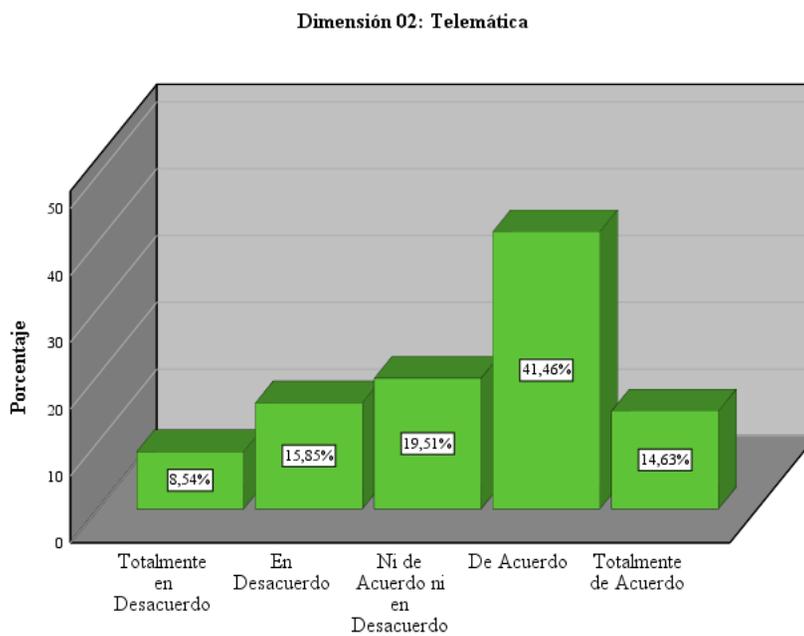
Tabla 24

*Teletrabajo – Dimensión Telemática*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	7	8,5	8,5	8,5
	En Desacuerdo	13	15,9	15,9	24,4
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	16	19,5	19,5	43,9
	De Acuerdo	34	41,5	41,5	85,4
	Totalmente de Acuerdo	12	14,6	14,6	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Figura 24

*Teletrabajo – Dimensión Telemática*



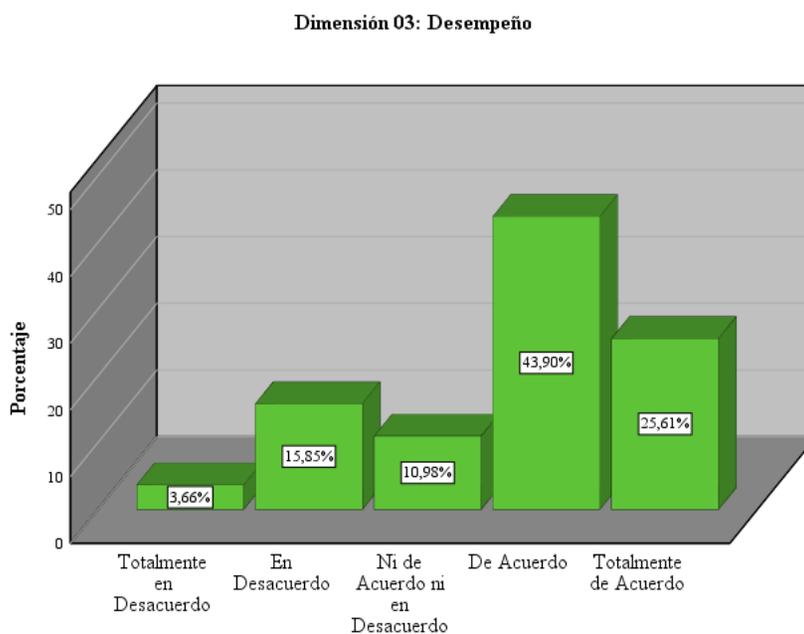
### 1.24 Teletrabajo – Dimensión Desempeño

Como podemos apreciar en la presente dimensión, el 25,6% de los colaboradores se muestran Totalmente de Acuerdo con el Desempeño, y el 44,0% están De Acuerdo con ésta. Mientras que el 11,0% se muestran indecisos, estando En desacuerdo el 15,9%, y Totalmente en Desacuerdo un 3,7%.

**Tabla 25**

*Teletrabajo – Dimensión Desempeño*

		<b>Dimensión 03: Desempeño</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	3,7	3,7	3,7
	En Desacuerdo	13	15,9	15,9	19,5
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	11,0	11,0	30,5
	De Acuerdo	36	43,9	43,9	74,4
	Totalmente de Acuerdo	21	25,6	25,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 25***Teletrabajo – Dimensión Desempeño***1.25 Estrés – Dimensión Nivel individual**

Como podemos apreciar en la presente dimensión, el 25,6% de los colaboradores se muestran Totalmente de Acuerdo con el Nivel Individual, y el 36,6% están De Acuerdo con ésta. Mientras que el 13,4% se muestran indecisos, estando En desacuerdo el 12,2%, y Totalmente en Desacuerdo otro 12,2%.

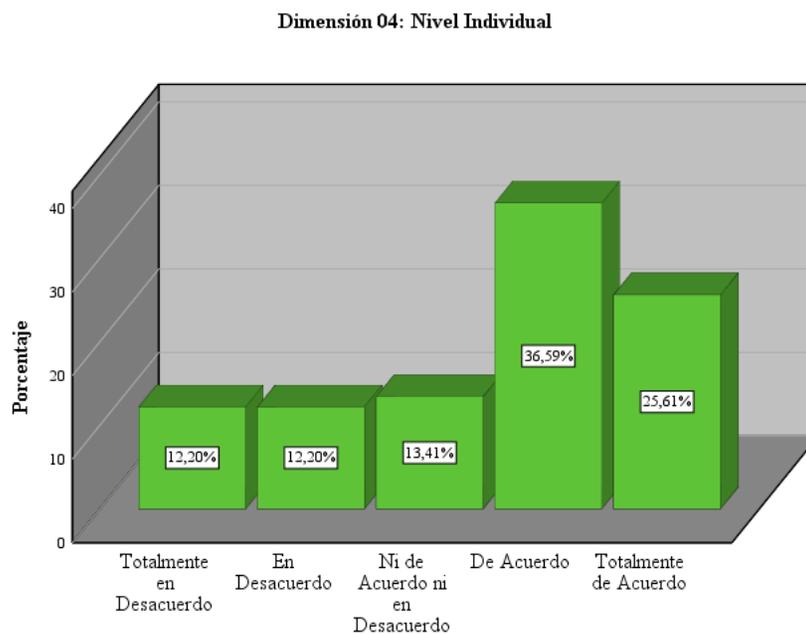
Tabla 26

*Teletrabajo – Dimensión Nivel individual*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	10	12,2	12,2	12,2
	En Desacuerdo	10	12,2	12,2	24,4
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	13,4	13,4	37,8
	De Acuerdo	30	36,6	36,6	74,4
	Totalmente de Acuerdo	21	25,6	25,6	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Figura 26

*Teletrabajo – Dimensión Nivel individual*



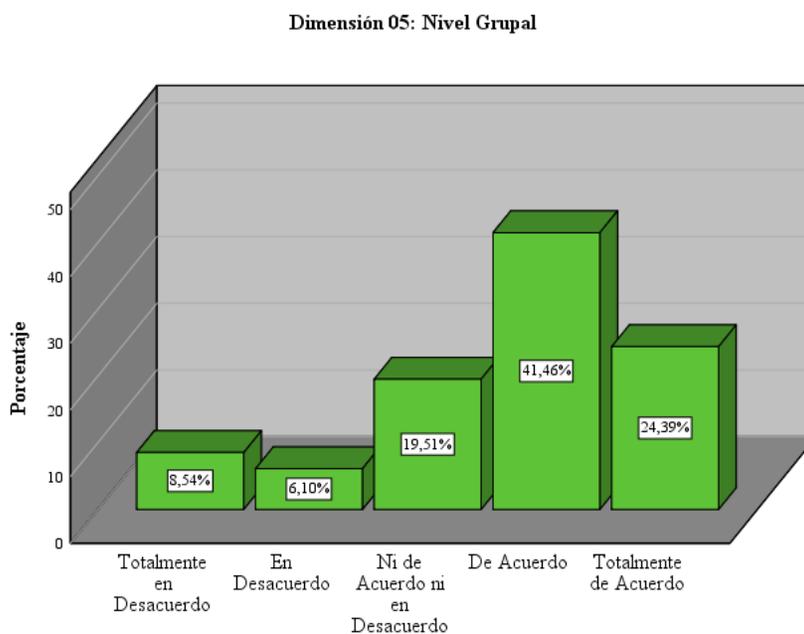
### 1.26 Estrés – Dimensión Nivel grupal

Como podemos apreciar en la presente dimensión, el 24,4% de los colaboradores se muestran Totalmente de Acuerdo con el Nivel Grupal, y el 41,5% están De Acuerdo con ésta. Mientras que el 19,5% se muestran indecisos, estando En desacuerdo el 6,1%, y Totalmente en Desacuerdo un 8,5%.

**Tabla 27**

*Estrés – Dimensión Nivel grupal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	7	8,5	8,5	8,5
	En Desacuerdo	5	6,1	6,1	14,6
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	16	19,5	19,5	34,1
	De Acuerdo	34	41,5	41,5	75,6
	Totalmente de Acuerdo	20	24,4	24,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 27***Estrés – Dimensión Nivel grupal***1.27 Estrés – Dimensión Nivel organizacional**

Como podemos apreciar en la presente dimensión, el 32,9% de los colaboradores se muestran Totalmente de Acuerdo con el Nivel Organizacional, y el 40,2% están De Acuerdo con ésta. Mientras que el 14,6% se muestran indecisos, estando En desacuerdo el 4,9%, y Totalmente en Desacuerdo un 7,3%.

Tabla 28

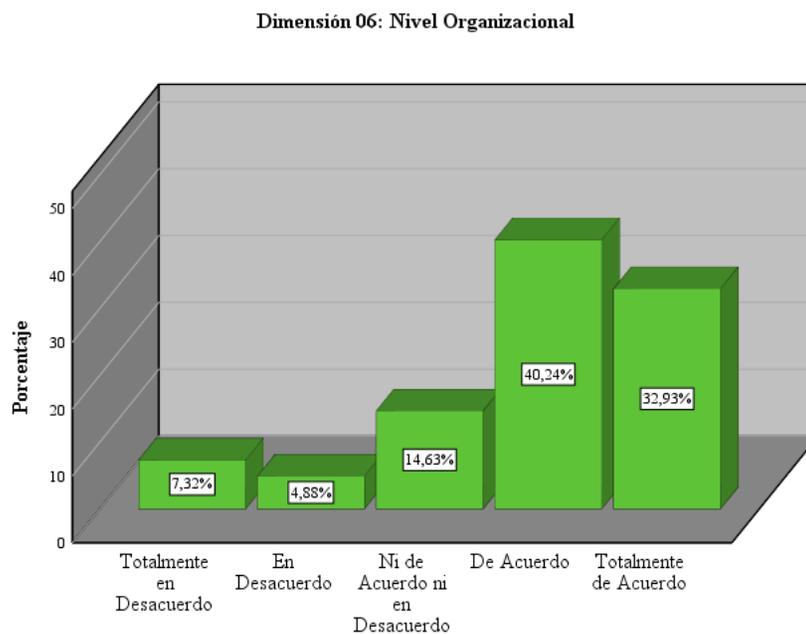
Estrés – Dimensión Nivel organizacional

**Dimensión 06: Nivel Organizacional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	7,3	7,3	7,3
	En Desacuerdo	4	4,9	4,9	12,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	14,6	14,6	26,8
	De Acuerdo	33	40,2	40,2	67,1
	Totalmente de Acuerdo	27	32,9	32,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Figura 28

Estrés – Dimensión Nivel organizacional



### 1.28 Estrés – Dimensión No laboral

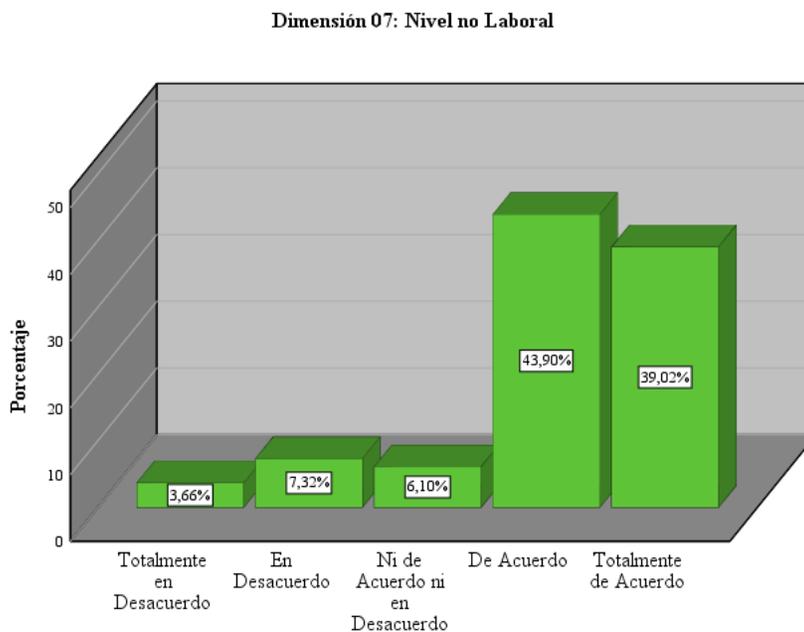
Como podemos apreciar en la presente dimensión, el 39,0% de los colaboradores se muestran Totalmente de Acuerdo con el Nivel no Laboral, y el 44,0% están De Acuerdo con ésta. Mientras que el 6.1% se muestran indecisos, estando En desacuerdo el 7,3%, y Totalmente en Desacuerdo un 3,7%.

**Tabla 29**

*Estrés – Dimensión No laboral*

#### Dimensión 07: Nivel no Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	3,7	3,7	3,7
	En Desacuerdo	6	7,3	7,3	11,0
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	6,1	6,1	17,1
	De Acuerdo	36	43,9	43,9	61,0
	Totalmente de Acuerdo	32	39,0	39,0	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

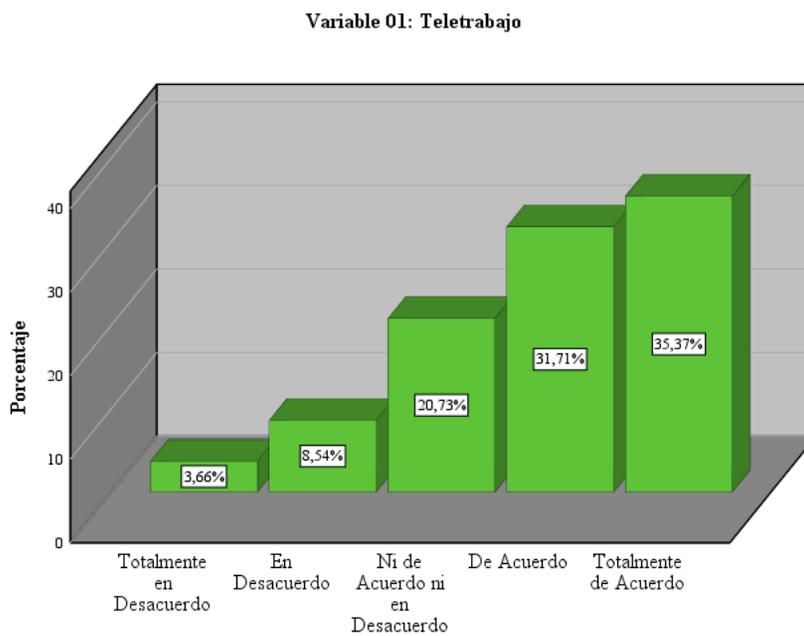
**Figura 29***Estrés – Dimensión No laboral***1.29 Variable Teletrabajo**

Tal como podemos observar en la presente variable, el 35,4% de los colaboradores consideran estar Totalmente de Acuerdo con el Teletrabajo, y De Acuerdo con ésta el 31,7%. Mientras que para el 20,7% le es indiferente, estando En Desacuerdo el 8,5%, y Totalmente en Desacuerdo un 3,7%.

**Tabla 30***Variable Teletrabajo*

**Variable 01: Teletrabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	3,7	3,7	3,7
	En Desacuerdo	7	8,5	8,5	12,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	17	20,7	20,7	32,9
	De Acuerdo	26	31,7	31,7	64,6
	Totalmente de Acuerdo	29	35,4	35,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 30***Variable Teletrabajo*

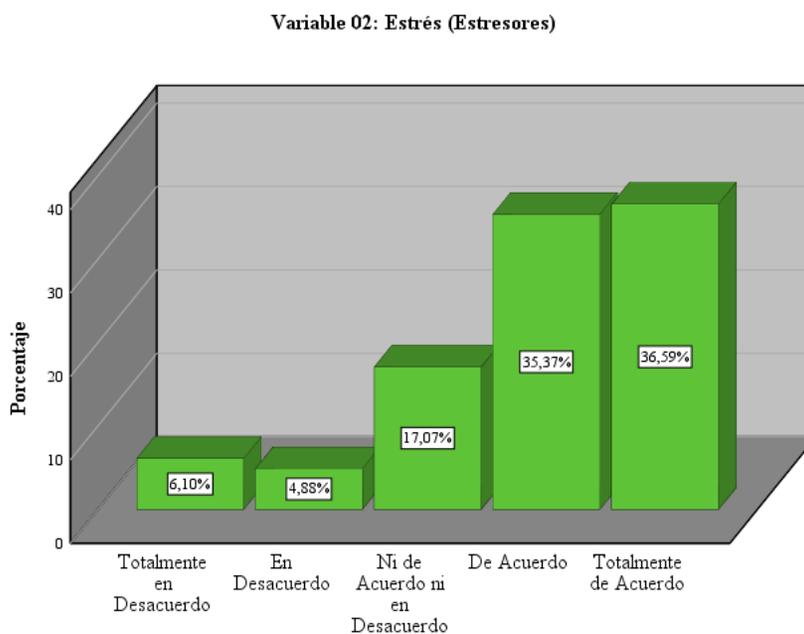
### 1.30 Variable Estrés (Estresores)

Tal como podemos observar en la presente variable, el 36,6% de los colaboradores consideran estar Totalmente de Acuerdo con el Estrés (Estresores), y De Acuerdo con ésta el 35,4%. Mientras que para el 17,1% le es indiferente, estando En Desacuerdo el 4,9%, y Totalmente en Desacuerdo un 6,1%.

**Tabla 31**

*Variable Estrés (Estresores)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	5	6,1	6,1	6,1
	En Desacuerdo	4	4,9	4,9	11,0
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	14	17,1	17,1	28,0
	De Acuerdo	29	35,4	35,4	63,4
	Totalmente de Acuerdo	30	36,6	36,6	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Figura 31***Variable Estrés (Estresores)*

## 2. Análisis de Resultados

### 2.1 Comprobación de Hipótesis General:

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** *el teletrabajo no influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la Oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021.*

**Hipótesis alternativa ( $H_1$ ):** *El teletrabajo influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021.*

Nivel de significancia asintótica:  $\alpha = 0.00$

Prueba estadística: Chi cuadrado

Estadístico de prueba:  $X_0^2 = 57.607$

Grado de libertad: 16

**Tabla 32***Comprobación estadística de Hipótesis General*

**Tabla cruzada Variable 01: Teletrabajo\*Variable 02: Estrés (Estresores)**

Recuento

		Variable 02: Estrés (Estresores)				Totalmente de Acuerdo	Total
		Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo		
Variable 01: Teletrabajo	Totalmente en Desacuerdo	1	1	1	0	0	3
	En Desacuerdo	2	1	4	0	0	7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	2	5	7	2	17
	De Acuerdo	0	0	3	15	8	26
	Totalmente de Acuerdo	1	0	1	7	20	29
Total		5	4	14	29	30	82

**Tabla 33***Prueba de chi-cuadrado de Hipótesis General*

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	57,607 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	58,282	16	,000
Asociación lineal por lineal	35,058	1	,000
N de casos válidos	82		

El valor estadístico de prueba obtenido fue  $X_0^2 = 57.607$ , con un grado de libertad de 16. El nivel de significancia asintótica fue 0.00, lo que indica que la probabilidad de obtener este resultado por azar es muy baja. Por lo tanto, se puede rechazar la hipótesis nula (H0) de que no hay relación entre las variables y afirmar la hipótesis general (HG) de que existe una relación significativa entre la variable “teletrabajo” y “estrés laboral de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021”.

## 2.2 Comprobación de Hipótesis Específica 1:

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** El teletrabajo no influye significativamente en los estresores a nivel individual de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021.

**Hipótesis alternativa ( $H_1$ ):** El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel individual de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021.

Nivel de significancia asintótica:  $\alpha = 0.002$

Prueba estadística: Chi cuadrado

Estadístico de prueba:  $X_0^2 = 37.732$

Grado de libertad: 16

**Tabla 34**

*Comprobación estadística de Hipótesis Específica 1*

**Tabla cruzada Variable 01: Teletrabajo\*Dimensión 04: Nivel Individual**

Recuento		Dimensión 04: Nivel Individual				Totalmente de Acuerdo	Total
		Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo		
Variable 01: Teletrabajo	Totalmente en Desacuerdo	0	1	0	2	0	3
	En Desacuerdo	3	2	0	2	0	7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	3	2	7	1	17
	De Acuerdo	1	2	8	10	5	26
	Totalmente de Acuerdo	2	2	1	9	15	29
Total		10	10	11	30	21	82

**Tabla 35***Prueba de chi-cuadrado de Hipótesis Específica 1*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,732 <sup>a</sup>	16	,002
Razón de verosimilitud	38,148	16	,001
Asociación lineal por lineal	14,071	1	,000
N de casos válidos	82		

El valor estadístico de prueba obtenido fue  $X_0^2 = 37.732$ , con un grado de libertad de 16. El nivel de significancia asintótica fue 0.002, lo que indica que la probabilidad de obtener este resultado por azar es muy baja. Por lo tanto, se puede rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) de que no hay relación entre las variables y afirmar la hipótesis específica 1 ( $H_{E1}$ ) de que existe una relación significativa entre la variable “teletrabajo” y “estresores a nivel individual de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021.

**2.3 Comprobación de Hipótesis Específica 2:**

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** *El teletrabajo no influye significativamente en los estresores a nivel grupal de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021.*

**Hipótesis alternativa ( $H_1$ ):** *El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel grupal de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021.*

Nivel de significancia asintótica:  $\alpha = 0.00$

Prueba estadística: Chi cuadrado

Estadístico de prueba:  $X_0^2 = 60.215$

Grado de libertad: 16

**Tabla 36**

*Comprobación estadística de Hipótesis Específica 2*

**Tabla cruzada Variable 01: Teletrabajo\*Dimensión 05: Nivel Grupal**

Recuento

		Dimensión 05: Nivel Grupal				Totalmente de Acuerdo	Total
		Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo		
Variable 01: Teletrabajo	Totalmente en Desacuerdo	1	1	1	0	0	3
	En Desacuerdo	2	3	2	0	0	7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	1	7	5	1	17
	De Acuerdo	0	0	4	17	5	26
	Totalmente de Acuerdo	1	0	2	12	14	29
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>34</b>	<b>20</b>	<b>82</b>

**Tabla 37**

*Prueba de chi-cuadrado de Hipótesis Específica 2*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	60,215 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	58,016	16	,000
Asociación lineal por lineal	34,559	1	,000
N de casos válidos	82		

El valor estadístico de prueba obtenido fue  $X_0^2 = 60.215$ , con un grado de libertad de 16. El nivel de significancia asintótica fue 0.000, lo que indica que la probabilidad de obtener este resultado por azar es muy baja. Por lo tanto, se puede rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) de que no hay relación entre las variables y afirmar la hipótesis específica 2 ( $HE_2$ ) de que existe una relación significativa entre la variable “teletrabajo” y “estresores a nivel grupal de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021”.

#### **2.4 Comprobación de Hipótesis Específica 3:**

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** *El teletrabajo no influye significativamente en los estresores a nivel organizacional de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021.*

**Hipótesis alternativa ( $H_1$ ):** *El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel organizacional de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021.*

Nivel de significancia asintótica:  $\alpha = 0.00$

Prueba estadística: Chi cuadrado

Estadístico de prueba:  $X_0^2 = 49.386$

Grado de libertad: 16

### Tabla 38

#### *Comprobación estadística de Hipótesis Específica 3*

**Tabla cruzada Variable 01: Teletrabajo\*Dimensión 06: Nivel Organizacional**

Recuento

		Dimensión 06: Nivel Organizacional				Totalmente de Acuerdo	Total
		Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo		
Variable 01: Teletrabajo	Totalmente en Desacuerdo	1	1	1	0	0	3
	En Desacuerdo	3	1	2	1	0	7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	2	4	7	3	17
	De Acuerdo	0	0	5	14	7	26
	Totalmente de Acuerdo	1	0	0	11	17	29
Total		6	4	12	33	27	82

### Tabla 39

#### *Prueba de chi-cuadrado de Hipótesis Específica 3*

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,386 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	50,215	16	,000
Asociación lineal por lineal	31,513	1	,000
N de casos válidos	82		

El valor estadístico de prueba obtenido fue  $X_0^2 = 49.386$ , con un grado de libertad de 16. El nivel de significancia asintótica fue 0.000, lo que indica que la probabilidad de obtener este resultado por azar es muy baja. Por lo tanto, se puede rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) de que no hay relación entre las variables y afirmar la hipótesis específica 3 ( $HE_3$ ) de que existe una

relación significativa entre la variable “teletrabajo” y “estresores a nivel organizacional de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Lima Metropolitana – 2021”.

## 2.5 Comprobación de Hipótesis Específica 4:

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** *El teletrabajo no influye significativamente en los estresores a nivel no laboral de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021.*

**Hipótesis alternativa ( $H_1$ ):** *El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel no laboral de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021.*

Nivel de significancia asintótica:  $\alpha = 0.00$

Prueba estadística: Chi cuadrado

Estadístico de prueba:  $X_0^2 = 42.852$

Grado de libertad: 16

### Tabla 40

#### Comprobación estadística de Hipótesis Específica 4

**Tabla cruzada Variable 01: Teletrabajo\*Dimensión 07: Nivel no Laboral**

Recuento		Dimensión 07: Nivel no Laboral				Totalmente de Acuerdo	Total
		Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo		
Variable 01: Teletrabajo	Totalmente en Desacuerdo	1	1	0	1	0	3
	En Desacuerdo	1	2	0	3	1	7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	2	3	10	2	17
	De Acuerdo	0	1	2	14	9	26
	Totalmente de Acuerdo	1	0	0	8	20	29
Total		3	6	5	36	32	82

**Tabla 41***Prueba de chi-cuadrado de Hipótesis Específica 4*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	42,852 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	40,676	16	,001
Asociación lineal por lineal	23,056	1	,000
N de casos válidos	82		

El valor estadístico de prueba obtenido fue  $X_0^2 = 42.852$ , con un grado de libertad de 16. El nivel de significancia asintótica fue 0.000, lo que indica que la probabilidad de obtener este resultado por azar es muy baja. Por lo tanto, se puede rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) de que no hay relación entre las variables y afirmar la hipótesis específica 3 ( $HE_3$ ) de que existe una relación significativa entre la variable “teletrabajo” y “estresores a nivel no laboral de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021”.

**3. Discusión de resultados**

En primer lugar, de acuerdo con los resultados del estudio, la hipótesis general queda comprobada estadísticamente dado que el valor de significancia de 0,00 es inferior a 0,05, por lo que podemos asegurar que tenemos razones suficientes para decir que existe una relación estadísticamente significativa entre la Variable Independiente Teletrabajo y la Variable Dependiente Estrés (Estresores). Este resultado nos lleva a comprobar que efectivamente el teletrabajo constituye una causa en los niveles de estrés en los colaboradores de la empresa donde se llevó a cabo la investigación. En ese sentido, para Cáceres & Campoverde (2021), el objetivo de su estudio comprobó que la modalidad de teletrabajo

causó estrés laboral en los trabajadores del área administrativa de la empresa donde ellos llevaron a cabo su investigación. Asimismo, obtuvieron otras evidencias que confirman que el estrés laboral es causado por otros factores como la falta de relacionarse con los demás y la ausencia en el espacio organizacional. Finalmente, los investigadores pudieron evidenciar que la nueva modalidad de teletrabajo reflejo malestares físicos y mentales. Asimismo, López & Neira nos confirman por segunda vez que existe evidencias suficientes para decir que existe una relación entre la Variable Independiente Teletrabajo y la Variable Dependiente Estrés (Estresores). En este resultado no cabe duda de que el teletrabajo obliga a que los trabajadores tengan mayor conocimiento en telemática como también se identificó que efectivamente el estrés laboral sigue siendo un tema presente cuando se ven afectados ciertos factores tales como, las relaciones sociales y la salud. Por último, los investigadores pudieron evidenciar que la nueva modalidad de teletrabajo reflejo malestares emocionales.

En segundo lugar, de acuerdo con los resultados del estudio, la hipótesis específica 1 queda comprobada estadísticamente dado que el valor de significancia de 0,02 es inferior a 0,05, por lo que podemos asegurar que tenemos razones suficientes para decir que existe una relación estadísticamente significativa entre la Variable Independiente Teletrabajo y la dimensión Nivel Individual. En ese sentido, López y Neira (2019) en su estudio se comprobó que efectivamente el teletrabajo constituye una causa en los niveles de estrés en los colaboradores de la empresa donde se llevó a cabo la investigación. Por lo tanto, se recogieron evidencias donde se confirma que el teletrabajo llevó a los trabajadores de la compañía a un estado de estrés e insatisfacción laboral como no poder contar con las habilidades necesarias para usar las herramientas de la telemática y a su vez no tener el ambiente de trabajo adecuado.

En tercer lugar, de acuerdo con el resultado de estudio la hipótesis específica 2 queda comprobada estadísticamente dado que el valor de significancia de 0,00 es inferior a 0,05, por lo que podemos asegurar que tenemos razones suficientes para decir que existe una relación estadísticamente significativa entre la Variable Independiente Teletrabajo y la dimensión Nivel Grupal.

En cuarto lugar, se confirma que la hipótesis específica 3 queda comprobada estadísticamente dado que el valor de significancia de 0,00 es inferior a 0,05, por lo que podemos asegurar que tenemos razones suficientes para decir que existe una relación estadísticamente significativa entre la Variable Independiente Teletrabajo y la dimensión Nivel Organizacional.

Y, por último, en quinto lugar, se confirma que la hipótesis específica 4 queda comprobada estadísticamente dado que el valor de significancia de 0,00 es inferior a 0,05, por lo que podemos asegurar que tenemos razones suficientes para decir que existe una relación estadísticamente significativa entre la Variable Independiente Teletrabajo y la dimensión Nivel no Laboral. Estos resultados son la prueba suficiente para decir que el teletrabajo causa en los niveles estrés en los colaboradores donde se llevó a cabo la investigación. En ese sentido, para Ortiz (2021), el objetivo de su estudio comprobó que al medir los niveles de estrés teniendo presente la modalidad de teletrabajo en la enseñanza virtual originó estrés laboral en los docentes del centro de idioma donde ellos llevaron a cabo su investigación. Asimismo, obtuvieron otras evidencias que confirman que el estrés laboral es causado por otros factores como la falta de capacitación al personal para el uso de las herramientas tecnológicas a fin de conseguir el dominio de ellas, deficiencia en la deficiencia de las relaciones interpersonales con el sistema organizacional y la ausencia de cohesión entre los

colaboradores. Finalmente, los investigadores pudieron evidenciar que la nueva modalidad de teletrabajo reflejo malestar emocionalmente.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 1. Conclusiones

Sobre el análisis estadístico descriptivo y las comprobaciones mediante chi-cuadrado podemos emitir las siguientes conclusiones:

1. El estudio realizado muestra que el teletrabajo influye de manera significativa en el estrés *de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021*. Esta conclusión se basa en el análisis estadístico de la relación entre la variable independiente teletrabajo y la variable dependiente estrés. Además, se apoya en otros estudios que han encontrado resultados similares sobre los efectos del teletrabajo en la salud física, mental y social de los trabajadores. El teletrabajo implica cambios en las condiciones laborales que pueden generar malestares emocionales y dificultades para relacionarse con los demás y con el espacio organizacional.
2. El estudio confirma la hipótesis específica 1, que establece una relación significativa entre el teletrabajo y el nivel individual. Existe una relación estadísticamente significativa entre la Variable Independiente Teletrabajo y la dimensión Nivel Individual cuyo nivel de significancia es de 0,02, menor que 0,05. Según López y Neira (2019), el teletrabajo causa estrés e insatisfacción laboral en los colaboradores de una empresa, debido a la falta de habilidades telemáticas y de un ambiente adecuado.

3. La segunda hipótesis específica del estudio se confirma estadísticamente, ya que el nivel de significancia de 0,00 es menor que 0,05. Esto implica que podemos afirmar con suficiente evidencia que hay una asociación estadísticamente significativa entre la Variable Independiente Teletrabajo y la dimensión Nivel Grupal.
4. Como cuarta conclusión, se verifica estadísticamente la hipótesis específica 3, ya que el valor de significancia de 0,00 es menor que 0,05, lo que nos permite afirmar que hay suficientes evidencias para decir que existe una relación estadísticamente significativa entre la Variable Independiente Teletrabajo y la dimensión Nivel Organizacional.
5. Por último, se confirma la hipótesis específica 4 con un valor de significancia de 0,00 menor que 0,05, lo que nos permite afirmar que hay una relación estadísticamente significativa entre la Variable Independiente Teletrabajo y la dimensión Nivel no Laboral. Estos hallazgos son suficientes para sostener que el teletrabajo genera estrés en los colaboradores del lugar donde se realizó la investigación. En ese sentido, Ortiz (2021) también encontró que el teletrabajo en la enseñanza virtual produjo estrés laboral en los docentes del centro de idioma donde hicieron su estudio. Además, identificaron otros factores que causan estrés laboral como la falta de formación del personal para el manejo de las herramientas tecnológicas, la deficiencia en las relaciones interpersonales con la organización y la falta de cohesión entre los colaboradores. Finalmente, los investigadores evidenciaron que la nueva modalidad de teletrabajo afectó emocionalmente a los trabajadores.

## 2. Recomendaciones

A partir de las conclusiones podemos deducir las siguientes recomendaciones:

- Considerando los efectos negativos del teletrabajo en la salud mental y emocional de los trabajadores, se sugiere que la institución implemente programas de apoyo psicológico y de bienestar para los empleados que realizan teletrabajo. Estos programas podrían incluir sesiones de orientación sobre manejo del estrés, técnicas de autocuidado y promoción de la interacción social en línea para contrarrestar los problemas de aislamiento.
- Se recomienda a las instituciones académicas incorporar cursos o talleres en sus programas de formación para los trabajadores, específicamente enfocados en el desarrollo de habilidades telemáticas y la adaptación al entorno de teletrabajo. Esto podría ayudar a reducir la insatisfacción laboral y mejorar la eficiencia en la realización de tareas remotas.
- Con base en la relación encontrada entre el teletrabajo y el nivel grupal, se sugiere que la institución explore la implementación de plataformas y herramientas de colaboración en línea que faciliten la comunicación y la colaboración entre los equipos que trabajan de manera remota. Además, se podrían organizar reuniones virtuales periódicas para fortalecer los lazos y mantener la cohesión grupal.
- Dado que se ha establecido una relación entre el teletrabajo y el nivel organizacional, se recomienda que la organización revise y adapte sus políticas y procedimientos para abordar los desafíos específicos que surgen con el teletrabajo. Esto podría incluir la definición de objetivos claros, sistemas de seguimiento y evaluación más orientados a

resultados, y la promoción de una comunicación efectiva entre los empleados y sus superiores.

- Considerando la relación entre el teletrabajo y el estrés no laboral, se sugiere que la organización fomente prácticas de equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Esto podría incluir la implementación de políticas flexibles de horario laboral, fomentar pausas regulares y establecer límites claros entre las horas de trabajo y el tiempo personal. Además, se podría ofrecer capacitación en manejo del estrés y técnicas de mindfulness para ayudar a los empleados a manejar mejor las tensiones emocionales.

## Referencias

- Benjumea, M. L., Villa, E. M., & Valencia, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4). <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/172/175>
- Cáceres, V., & Campoverde, V. (2021). Teletrabajo y estrés laboral en el personal del área de infraestructura de la empresa Fishecuador S.A en el contexto de la pandemia por covid 19. *Tesis de grado*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador .  
<http://repositorio.ug.edu.ec/>
- Carpio Toro, I., Bravo Corral, G., Campos Murillo, N., Padilla Samaniego, A., Banegas Peña, T., & Méndez Peralta, L. (septiembre de 2017). Estrés laboral en docentes administrativos y trabajadores universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 20(3). Mexico .
- Cerna Sebastiani , J. A., & Puell Palma, R. M. (2021). Home office y estrés laboral en los colaboradores de la empresa Equantic SAC. *Tesis de Grado*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84592>
- Da Silva, J. (6 de 2014). Flexibilidad y teletrabajo: un estudio bibliométrico sobre la producción científica. *Revisa*, 19(2), 159-173. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/pci/a/M3LDgLQZKwsG98vyggXgNMj/?format=pdf&lang=es>
- Diccionario, R. (s.f.). *Diccionario Español*. Reverso Diccionario.  
<https://diccionario.reverso.net/espanol-definiciones/index.html>

*EFE News Service* . (4 de Marzo de 2021). Obtenido de

<https://www.proquest.com/docview/2496429017/95545F85992441C1PQ/1?accountid=45097>:

<https://www.proquest.com/results/D0D5D93056F74780PQ/1?accountid=45097>

Española, R. A. (2022). *Diccionario*. Diccionario de la lengua española, España. Obtenido de <https://dle.rae.es/diccionario>

Franklin, E., & Krieger, M. J. (2012). *Comportamiento Organizacional* (primera ed.).

Mexico: Pearson. Obtenido de <https://docer.com.ar/doc/n55x558>

Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2009). *Organizaciones, comportamiento, estructura y procesos* (Decimotercera ed.). Mexico: McGraw Hill Companies .

Herández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México .

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Ivancevich, J., Konopaste, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional* (Septima ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana . Obtenido de

[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24903w/Comportamiento%20organizacional\\_Ivancevich.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24903w/Comportamiento%20organizacional_Ivancevich.pdf)

La República . (5 de Junio de 2021).

<https://www.proquest.com/docview/2537429299/5CE37D5EC9874CB8PQ/1?accountid=45097>. Minsa: Ola de mala salud mental aumenta silenciosamente en el Perú:

<https://www.proquest.com/docview/2537429299/C02B9D0C459A4F6FPQ/1?accountid=45097>

- López Bacilio, E. A., & Neira D´ Angelo, L. A. (2019). El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Trujillo. *Tesis de Pregrado*. Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.  
[oai:repositorio.upao.edu.pe:20.500.12759/5830](https://repositorio.upao.edu.pe/20.500.12759/5830)
- Medina, K., Rosero, L., & Olmedo, E. (2021). Incidencia del estrés causado por la pandemia del covid 19 en el desempeño laboral de los trabajadores del área de urgencias del Hospital Luis Antonio de Potosí -Nariño. *Especialización en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo*. Bogotá. <https://repositorio.iberu.edu.co>
- Naranjo, M. L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ambito educativo. *Universidad de Costa Rica*, 33(2). Costa Rica.  
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (Julio de 2021). *Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe*.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_811301.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_811301.pdf)
- Ortiz Saenz, C. A. (2021). Estrés laboral en docentes de una institución especializada en la enseñanza del idioma inglés, en Lima Metropolitana, durante el aislamiento social. *Tesis de grado*. Universidad Privada del Norte, Lima .  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28480>
- Pacheco Pumaleque, L. B. (2021). Teletrabajo y productividad del trabajador de los principales operadores turísticos receptivos peruanos,2019-2021. *Maestria*.

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17193>

Review of Global Managment. (setiembre de 2020). *El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del COVID - 19*. Obtenido de El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del COVID - 19:

<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/1489/1194>

Sánchez Morales, T. N. (2021). Resiliencia y estrés laboral en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo de Lima Metropolitana. *Tesis de grado*. Lima.

<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5284>

Sonorza, M., & Márquez, A. (2021). Teletrabajo y desempeño laboral en colaboradores de una ONG en el contexto de la pandemia por COVID – 19. *Tesis de grado*.

Universidad de Guayaquil, Ecuador.

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/56748>

Tiscama, C., Gallegos , M., Beltrán , L., Guerra E., V., & Calderón,, L. (15 de Marzo de 2022). Inidencia del Teletrabajo en organizaciones del sector público en Ecuador.

*Espacios*, 43(3), 1-6. doi:10.48082/espacios-a22v43n03p01

Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1). San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica.

<https://www.redalyc.org/busquedaArticuloFiltros.oa?q=metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20zoila%20vargas>

Velásquez, C. M., & Vera Perea, M. (5 de marzo de 2018). Investigatio. *Una Revisión Teórica sobre sus ventajas y desventajas.*

doi:<https://doi.org/10.31095/investigatio.2018.10.5>

## Apéndice 1: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿De qué manera el teletrabajo influirá en el estrés laboral en los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana?	Determinar de qué manera el teletrabajo influirá en el estrés laboral en los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.	El teletrabajo influye significativamente en el estrés laboral en los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana -2021.	Teletrabajo	Trabajo a distancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo</li> <li>• Rendimiento</li> </ul>	Tipo: Aplicada Método: Hipotético - Deductivo  Diseño: No experimental, Transversal, Descriptivo, Correlacional.  Población y muestra: 82 colaboradores  Instrumento: Cuestionario  Técnica de procesamiento: Estadístico
				Telemática	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factibilidad</li> </ul>	
				Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades</li> <li>• Satisfacción</li> </ul>	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Estrés (Estresores)	Nivel Individual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobrecarga de rol</li> <li>• Ritmo de cambio</li> </ul>	
¿De qué manera el teletrabajo influirá en la generación de los estresores a nivel individual de los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021?	Determinar de qué manera el teletrabajo influirá en la generación de los estresores a nivel individual de los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.	El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel individual de los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.		Nivel Grupal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de cohesión</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Conflicto intragrupal</li> </ul>	
¿De qué manera el teletrabajo influirá en la generación de los estresores a nivel grupal de los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación Lima Metropolitana – 2021?	Determinar de qué manera el teletrabajo influirá en la generación de los estresores a nivel grupal de los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.	El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel grupal de los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.		Nivel Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura</li> <li>• Estilos directivos</li> </ul>	
¿De qué manera el teletrabajo influirá en la generación de los estresores a nivel organizacional de los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana–2021?	Determinar de qué manera el teletrabajo influirá en la generación de los estresores a nivel organizacional de los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima metropolitana - 2021.	El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel organizacional de los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.		Nivel No laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de vida</li> <li>• Falta de movilidad</li> </ul>	
¿De qué manera el teletrabajo influirá en la generación de los estresores a nivel no laboral de los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana–2021?	Determinar de qué manera el teletrabajo influirá en la generación de los estresores a nivel no laboral de los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima metropolitana - 2021	El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel no laboral de los trabajadores de la oficina de supervisión del servicio educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2021				

## Apéndice 2: Instrumento Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021

### Encuesta sobre la "El teletrabajo y el estrés laboral en los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Lima Metropolitana - 2021"

Se le invita a usted a participar de esta investigación el cual se busca demostrar la influencia del teletrabajo en el estrés laboral de sus trabajadores. Asimismo, la presente investigación no ocasionará ningún riesgo psicológico o social. La información que se recoja será confidencial y no tendrá ningún otro uso.

Según las siguientes opciones marcar.

- 1 (Totalmente en desacuerdo)
- 2 (En desacuerdo)
- 3 (Indiferente)
- 4 (De acuerdo)
- 5 (Totalmente de acuerdo)

 jpozotino@gmail.com (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)



Con el Teletrabajo mejoró el rendimiento de sus tareas laborales?

1   2   3   4   5

Totalmente en desacuerdo                  Totalmente de acuerdo

Se ahorra tiempo con el trabajo a distancia?

1   2   3   4   5

Totalmente en desacuerdo                  Totalmente de acuerdo

Con el Teletrabajo se puede lograr las metas laborales en el tiempo estipulado?

1   2   3   4   5

Totalmente en desacuerdo                  Totalmente de acuerdo

Contó con una laptop e internet durante su trabajo a distancia?

1   2   3   4   5

Totalmente en desacuerdo                  Totalmente de acuerdo

Fue de gran ayuda contar con herramientas de internet y conectividad ?

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Fue difícil adaptarse a la tecnología para el trabajo remoto?

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Para usted es una ventaja trabajar a distancia porque lo puede hacer desde cualquier lugar?

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Cree usted que el teletrabajo mejora el uso de tecnología en los trabajadores?

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

El teletrabajo reduce la falta de concentración de los trabajadores

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

El teletrabajo remoto permite cumplir con todas las actividades

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

El teletrabajo reduce la rotación de personal

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

El trabajo remoto eleva el nivel de satisfacción de los trabajadores

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

El teletrabajo reduce la sobrecarga laboral en los trabajadores

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

El teletrabajo contribuye a la cohesión de los trabajadores ?

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

El teletrabajo contribuye a mejorar la interacción de los trabajadores ?

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

El teletrabajo influye en la reducción del conflicto intergrupal de los trabajadores

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

El teletrabajo genera una nueva cultura laboral

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

El teletrabajo influye en el cambio de los estilos directivos

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

El teletrabajo influye en la calidad de vida de sus trabajadores

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

El teletrabajo evita el desplazamiento para ir al centro laboral de los trabajadores

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

El teletrabajo influye en una mejor adaptación al ritmo de cambio de los trabajadores

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Enviar

[Borrar formulario](#)

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios





FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: El teletrabajo y el Estrés laboral en los trabajadores de la Oficina de Supervisión del Servicio Educativo –DRELM -2021.

Nombre del instrumento: Encuesta de valoración de teletrabajo y estrés laboral

Autor: Herrick Morales Angela Jovanna

CRITERIOS	Aspectos puntuales de la evaluación	DEFICIENTE			MALO				REGULAR				BUENO				OPTIMO					
		5 %	10%	15%	20 %	25 %	30 %	35 %	40 %	45 %	50 %	55 %	60 %	65 %	70 %	75 %	80 %	85 %	90 %	95 %	100 %	
1- Objetividad	Mide las conductas observables de acuerdo con las variables ✓																					X
2- Claridad	El lenguaje utilizado es claro y entendible ✓																				X	
3- Orden	Guarda una estructura lógica para recabar la información solicitada ✓																			X		
4- Actualidad	Se basa en información teórica y científica vigente ✓																					X
5- Suficiencia	Abarca los aspectos medibles de las variables en calidad y rigor suficientes ✓																					X
6- Intencionalidad	Mide los objetivos claves de las variables ✓																					X
7- Consistencia	Relaciona aspectos teóricos y prácticos del problema ✓																			X		
8- Coherencia	Existe relación entre variables, objetivos, dimensiones e ítems ✓																					X







**Apéndice 3: Diapositivas de exposición**

**El Teletrabajo y el Estrés Laboral en los Trabajadores de la Oficina de  
Supervisión del Servicio Educativo - DRELM – 2021**

**TESIS**

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Gerencia**

**AUTORA**

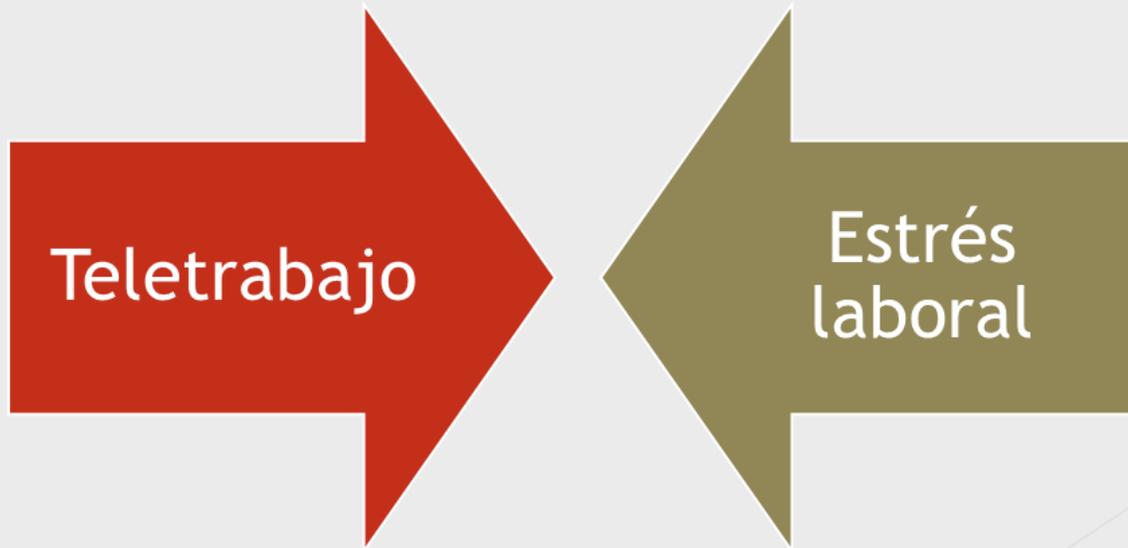
Herrick Morales de Bracamonte, Angela Jovanna  
**(ORCID:0000-0001-6564-1501)**

**ASESOR**

Lucero Vega, Jorge Luis  
**(ORCID: 000-002-6600-1730)**

**Lima, Perú  
2023**

## Planteamiento del tema

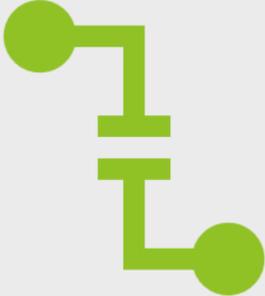


**Trabajadores de la Oficina de Supervisión del Servicio Educativo - DRELM – 2021**

### **Problema general**

¿De qué manera el **teletrabajo** influye en el **estrés laboral** de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021?

## Problemas específicos

- 
- ▶ **P.E.1** ¿De qué manera el **teletrabajo** influye en la generación de los **estresores a nivel individual** de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021?
  - ▶ **P.E.2** ¿De qué manera el **teletrabajo** influye en la generación de los **estresores a nivel grupal** de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021?

P.E.3 ¿De qué manera el teletrabajo influye en la generación de los estresores a nivel organizacional de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana -2021?

P.E.4 ¿De qué manera el teletrabajo influye en la generación de los estresores a nivel no laboral de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana -2021?

## Objetivo General



Determinar de qué manera el teletrabajo influirá en el estrés laboral de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.

## Objetivos Específicos



- ▶ **O.E.1** Determinar de qué manera el **teletrabajo** influirá en la generación de los **estresores a nivel individual** de los trabajadores del área de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.
- ▶ **O.E.2** Determinar de qué manera el **teletrabajo** influirá en la generación de los **estresores a nivel grupal** de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.

**O.E.3** Determinar de qué manera el teletrabajo influirá en la generación de los estresores a nivel organizacional de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.

**O.E.4** Determinar de qué manera el teletrabajo influirá en la generación de los estresores a nivel no laboral de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.

Variables	Dimensiones	Indicadores
Teletrabajo	Trabajo a distancia	Tiempo Rendimiento
	Telemática	Factibilidad
	Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades</li> <li>• Satisfacción</li> </ul>
Estrés (Estresores)	Nivel Individual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobrecarga de rol</li> <li>• Ritmo de cambio</li> </ul>
	Nivel Grupal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de cohesión</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Conflicto intragrupal</li> </ul>
	Nivel Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura</li> <li>• Estilos directivos</li> </ul>
	Nivel No laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de vida</li> <li>• Falta de movilidad</li> </ul>

Operacionalización de  
variables

## Hipótesis general



El teletrabajo influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.

## Hipótesis específicas

**H.E.1** El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel individual de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.

**H.E.2** El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel grupal de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.

**H.E.3** El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel organizacional de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.

**H.E.4** El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel no laboral de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021

## Metodología



- ▶ No experimental, descriptivo, correlacional, transversal
- ▶ **Población, muestra o participantes**  
La población evaluada fue de 82 colaboradores de la Oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la DRELM -2021 y la muestra será igual al 100% de la población porque se realizó un censo.
- ▶ **Instrumentos de recogida de datos**  
Encuesta con cuestionario que contiene 21 alternativas en la escala de Likert (1-5)
- ▶ **Técnicas de procesamiento y análisis de datos**  
Para el análisis se utilizará el software SPSS Statistics (versión 29)



# Comprobación estadística de las hipótesis

## Relación estadísticamente significativa

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,732 <sup>a</sup>	16	,002
Razón de verosimilitud	38,148	16	,001
Asociación lineal por lineal	14,071	1	,000
N de casos válidos	82		

► H.E.1 El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel individual de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.

## Relación estadísticamente significativa

### Hipótesis específica 1

**Tabla cruzada Variable 01: Teletrabajo\*Dimensión 04: Nivel Individual**

Recuento		Dimensión 04: Nivel Individual					Total
		Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	
Variable 01: Teletrabajo	Totalmente en Desacuerdo	0	1	0	2	0	3
	En Desacuerdo	3	2	0	2	0	7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	3	2	7	1	17
	De Acuerdo	1	2	8	10	5	26
	Totalmente de Acuerdo	2	2	1	9	15	29
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>30</b>	<b>21</b>	<b>82</b>

## Relación estadísticamente significativa

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	60,215 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	58,016	16	,000
Asociación lineal por lineal	34,559	1	,000
N de casos válidos	82		

► H.E.2 El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel grupal de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021

## Relación estadísticamente significativa

### Hipótesis específica 2

**Tabla cruzada Variable 01: Teletrabajo\*Dimensión 05: Nivel Grupal**

Recuento		Dimensión 05: Nivel Grupal					Total
		Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	
Variable 01: Teletrabajo	Totalmente en Desacuerdo	1	1	1	0	0	3
	En Desacuerdo	2	3	2	0	0	7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	1	7	5	1	17
	De Acuerdo	0	0	4	17	5	26
	Totalmente de Acuerdo	1	0	2	12	14	29
Total		7	5	16	34	20	82

## Relación estadísticamente significativa

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,732 <sup>a</sup>	16	,002
Razón de verosimilitud	38,148	16	,001
Asociación lineal por lineal	14,071	1	,000
N de casos válidos	82		

► H.E.3 El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel organizacional de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021

## Relación estadísticamente significativa

### Hipótesis específica 3

**Tabla cruzada Variable 01: Teletrabajo\*Dimensión 06: Nivel Organizacional**

Recuento		Dimensión 06: Nivel Organizacional					Total
		Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	
Variable 01: Teletrabajo	Totalmente en Desacuerdo	1	1	1	0	0	3
	En Desacuerdo	3	1	2	1	0	7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	2	4	7	3	17
	De Acuerdo	0	0	5	14	7	26
	Totalmente de Acuerdo	1	0	0	11	17	29
Total		6	4	12	33	27	82

## Relación estadísticamente significativa

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	42,852 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	40,676	16	,001
Asociación lineal por lineal	23,056	1	,000
N de casos válidos	82		

► H.E.4 El teletrabajo influye significativamente en los estresores a nivel no laboral de los trabajadores de la oficina de Supervisión del Servicio Educativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - 2021.

## Relación estadísticamente significativa

### Hipótesis específica 4

**Tabla cruzada Variable 01: Teletrabajo\*Dimensión 07: Nivel no Laboral**

Recuento		Dimensión 07: Nivel no Laboral					Total
		Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	
Variable 01: Teletrabajo	Totalmente en Desacuerdo	1	1	0	1	0	3
	En Desacuerdo	1	2	0	3	1	7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	2	3	10	2	17
	De Acuerdo	0	1	2	14	9	26
	Totalmente de Acuerdo	1	0	0	8	20	29
Total		3	6	5	36	32	82

## CONCLUSIONES

- IMPACTO DEL TELETRABAJO EN EL ESTRÉS LABORAL
- RELACION DEL TELETRABAJO Y EL NIVEL INDIVIDUAL: ESTRÉS Y SATISFACCIÓN
- ASOCIACIÓN DEL TELETRABAJO Y EL NIVEL GRUPAL: DINAMICAS INTERPERSONALES
- VINCULO ENTRE EL TELETRABAJO Y NIVEL ORGANIZACIONAL: EFECTOS EN LA ESTRUCTURA
- TELETRABAJO Y NIVEL NO LABORAL: ESTRÉS Y CONSECUENCIAS EMOCIONALES

## Recomendaciones

**Apoyo Psicológico para Trabajadores Remotos:** Se recomienda la implementación de programas de apoyo emocional y bienestar, como orientación sobre manejo del estrés y promoción de la interacción social en línea.



**Formación en Habilidades Telemáticas:** Se sugiere que las instituciones ofrezcan cursos para mejorar las habilidades telemáticas y la adaptación al teletrabajo, con el fin de reducir la insatisfacción laboral y aumentar la eficiencia en tareas remotas.

**Herramientas de Colaboración en Línea:** Dada la relación con el nivel grupal, se propone la adopción de plataformas colaborativas y reuniones virtuales para fortalecer la comunicación y cohesión entre equipos remotos.

**Adaptación de Políticas Organizacionales:** Ante la relación con el nivel organizacional, se aconseja revisar políticas y procedimientos para abordar desafíos del teletrabajo, estableciendo objetivos claros y promoviendo la comunicación entre empleados y superiores.

**Equilibrio Trabajo-Vida y Manejo del Estrés:** Se recomienda fomentar equilibrio con políticas de horario flexible, pausas regulares y límites claros entre trabajo y tiempo personal, además de brindar capacitación en manejo del estrés y mindfulness.

Gracias

## El Teletrabajo y el Estrés Laboral en los Trabajadores de la Oficina de Supervisión del Servicio Educativo - DRELM – 2021

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>www.dreilm.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>dokumen.pub</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Ricardo Palma</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.upao.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>html.rincondelvago.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARREDA RAZURI  
Docente responsable del curso de: Gestión de Calidad y Mejora  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

El presente es un documento de confidencialidad  
cualquier uso no autorizado es estrictamente prohibido  
WWW.CHARRUPA.WEBDESIGNBYBARRERA.COM