

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN
TELETRABAJADORES Y TRABAJADORES
PRESENCIALES DE UNA EMPRESA PRIVADA
DE LIMA METROPOLITANA, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autor:

Lucia Viviana Lopez Boza

Asesor:

Mg. Raul Injante Mendoza

<https://orcid.org/0000-0002-5016-4340>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	CLAUDIA KARINA GUEVARA CORDERO	43617299
Presidente (a)	Nombre y Apellidos	Nro. DNI

Jurado 2	TANIA CARMELA LIP MARIN	08179761
	Nombre y Apellidos	Nro. DNI

Jurado 3	KENIA KEITH DEL ROCIO CASIANO VALDIVIESO	25762317
	Nombre y Apellidos	Nro. DNI

INFORME DE SIMILITUD



DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico en primer lugar a Dios, por cuidar de mí todo el tiempo.

A Lúa, mi hija y fiel compañera, quién estuvo a mi lado durante estos meses, gracias por ser una niña paciente y comprensiva. A mi familia por apoyarme en cada paso que he dado.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes asesores por su constante motivación y apoyo para la elaboración del presente trabajo.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	25
CAPÍTULO III: RESULTADOS	33
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	41
REFERENCIAS	47
ANEXOS	53

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Características sociodemográficas de la muestra</i>	34
Tabla 2. <i>Estadísticos descriptivos del instrumento</i>	35
Tabla 3. <i>Niveles de estrés laboral según la muestra</i>	36
Tabla 4. <i>Confiabilidad del instrumento</i>	37
Tabla 5. <i>Validez de constructo del instrumento</i>	37
Tabla 6. <i>Evaluación de la normalidad</i>	38
Tabla 7. <i>Contraste de hipótesis general</i>	39
Tabla 8. <i>Contraste de hipótesis específica 1 (H_1)</i>	40
Tabla 9. <i>Contraste de hipótesis específica 2 (H_2)</i>	40

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general comparar los niveles de estrés laboral entre teletrabajadores y trabajadores laborando en modalidad presencial de una empresa privada de Lima Metropolitana.

Metodológicamente, la investigación realizada presenta un enfoque cuantitativo descriptivo comparativo, con un diseño no experimental transversal. En relación a los participantes, la muestra estuvo conformada por 55 trabajadores presenciales y 45 teletrabajadores cuyas edades oscilaban entre los 18 y 60 años de edad seleccionadas a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Como principal técnica se utilizó la encuesta y el instrumento utilizado fue el Cuestionario de Estrés laboral de la OIT- OMS, Adaptado por Suárez (2013).

Los resultados hallados evidenciaron que el 81% de los trabajadores presenta un nivel de estrés bajo, el 10% en un nivel promedio bajo, el 3% en un nivel promedio alto y el 6% de los participantes un nivel alto. Asimismo, se identificaron diferencias significativas ($p > 0.05$) en los niveles de estrés laboral entre teletrabajadores y trabajadores presenciales, siendo el primero de estos grupos (teletrabajadores) el que presenta mayor estrés, desde sus dos dimensiones Superiores y Recursos, y Organización y Equipos de Trabajo.), por tanto, se concluye que la modalidad de trabajo influye en el estrés laboral de los trabajadores.

PALABRAS CLAVES: Estrés laboral, teletrabajo, trabajo remoto.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En los últimos años, muchas empresas a nivel mundial implementaron el uso del teletrabajo debido a la pandemia por Coronavirus (SARS-COV2) considerando esta modalidad de trabajo una estrategia de prevención y contención del virus.

En marzo del 2020, el gobierno del Perú declara al país en Estado de Emergencia Nacional como medida de afrontamiento frente a la pandemia por coronavirus, es allí donde mediante la resolución suprema N° 010-2020-TR “se insta tanto a las empresas como a sus empleadores de sectores públicos y privados a implementar medidas necesarias, considerando modificar el lugar de realización de las actividades de sus colaboradores a una modalidad desde casa, utilizando medios o mecanismos que lo posibiliten. Promoviéndose el uso del teletrabajo como modalidad laboral con el fin de reducir la exposición del personal, reduciendo la posibilidad de contagio” (Ministerio del Trabajo y Promoción del empleo, 2020).

Sin embargo, la implementación del teletrabajo ya era considerada una alternativa desde hace algunos años. Es así que, en el año 2011, en el Perú es promulgada la Ley N°30036 la cual regulariza el teletrabajo. Dos años después se aprobó su reglamento, conformando todo el marco legal que rige esta modalidad laboral. Ahora, el teletrabajo se está convirtiendo en una realidad en el Perú; Sin embargo, “se considera que el mercado laboral aún no está listo para un uso óptimo de este método para evitar violaciones a las regulaciones laborales” (Ramirez y Chuquillanqui, 2016, p. 2).

McCulley (2020) elaboró un estudio específicamente sobre las horas de trabajo de los colaboradores que “teletrabajan” a raíz de la pandemia por coronavirus, que mostró que

los teletrabajadores trabajan horas extras. Lo cual fue expresado por el 38% de los participantes de la investigación.

Asimismo, el 27% de estos teletrabajadores comentan que en sus tiempos libres también tiene que trabajar para cumplir con las constantes demandas de su trabajo (Eurofound, 2020). Además, los trabajadores pasan más tiempo en reuniones virtuales ya sean individuales o grupales, según las últimas investigaciones debido al distanciamiento físico de los grupos de trabajo (Reisenwitz, 2020).

Cuando hay excesos en las demandas del entorno laboral y social, y éstas superan los recursos adaptativos existentes en el individuo, se desarrolla una cascada de respuestas adaptativas y movilización de recursos, incluido un desencadenante fisiológico (Cano, 2002).

Muy aparte de las consecuencias en la salud mental, los colaboradores expuestos a situaciones estresantes constantemente o durante un tiempo prolongado pueden verse afectados por problemas en su salud, así como también problemas cardiovasculares y otras complicaciones médicas (Vidal, 2019).

Años atrás los estudios que relacionaban al estrés laboral y al teletrabajo eran en su mayor parte enfocados al área educativa ya que, esta modalidad laboral era usada con mayor frecuencia en los docentes. Sin embargo, la cantidad de estudios relacionados es limitada con relación a otras profesiones u oficios. Este estudio se realizó tomando en consideración su importancia para hacer una valiosa contribución al entendimiento de la variable y conocer cuáles son los niveles de estrés laboral presentados en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una empresa privada de Lima Metropolitana.

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes internacionales

En Ecuador, Cáceres y Campoverde (2021) realizaron un estudio cuyo objetivo era determinar las condiciones generadoras de estrés laboral asociados al teletrabajo en el contexto de la pandemia por COVID-19, La muestra estuvo compuesta por 20 empleados del área administrativa de una empresa, los cuales se encuentran laborando bajo la modalidad de teletrabajo. Metodológicamente, la investigación fue planteada desde un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo de corte transversal. Se utilizaron tres instrumentos: la escala de estrés laboral de la OIT/ OMS; una entrevista estructurada y una encuesta de elaboración propia. En la investigación se encontraron niveles significativos de estrés en los trabajadores, siendo estos de tipo bajo e intermedio. Asimismo, se identificaron las dimensiones: Falta de cohesión grupal y el territorio organizacional como los estresores asociados al estrés laboral. Por último, como parte de las condiciones del teletrabajo asociadas al estrés laboral, encontramos el ruido, ausencia de procesos de capacitación, incremento de demanda de superiores y clientes, y una disminución del tiempo en familia

En Costa Rica, Arce y Rojas (2020) realizaron una investigación cuyo objetivo fue evaluar las hipótesis de que los teletrabajadores están más satisfechos, y perciben menos estrés. Para lo cual, entrevistaron a 240 teletrabajadores y 224 trabajadores presenciales. Los resultados obtenidos señalaron que los teletrabajadores tienen mayor satisfacción y menos estrés. Llegando a la conclusión que el teletrabajo era en esa institución, una opción adecuada en comparación al trabajo presencial en cuanto a niveles de satisfacción y estrés.

En Ecuador Naranjo (2020) realizó una investigación teniendo como objetivo valorar el nivel de estrés laboral, según la modalidad de trabajo a distancia, en relación al contexto de pandemia por COVID. La muestra estuvo compuesta por 16 docentes de la Universidad del Azuay. El instrumento aplicado fue la Escala de Apercepción de Estrés EAE (Fernández & Mielgo, 2006) evaluándose sólo una de las secciones, que valora el estrés en el trabajo. Finalmente, en la investigación se obtuvieron los siguientes resultados: un porcentaje de estrés leve del 81%; un 6% para moderado y un 13% para grave.

En Colombia, Torres (2020) elaboró un estudio con el objetivo de diagnosticar las condiciones laborales estresantes que componen el ambiente laboral de los trabajadores en una empresa de moda, mediante la aplicación de dos herramientas; la primera de éstas una encuesta que ayudaría a analizar las “fuentes de estrés en el trabajo; y el análisis FODA el ayudaría a revelar puntos fuertes y débiles dentro y fuera de la empresa, y al mismo tiempo hace posible identificar el nivel general de la situación estratégica a nivel organizacional de la empresa. Principalmente, mediante un método mixto de carácter descriptivo. Entre los hallazgos, se observó que las principales causas de la generación de estrés fueron la carga de trabajo y el horario de trabajo, así como también la falta de apoyo para realizar las actividades, la incapacidad para dormir, constante dolor de cabeza, sentirse cansado, tendencia a comer más de lo normal, falta de ganas de levantarse por las mañanas, el ambiente físico donde se desarrollan las funciones, la afinidad entre compañeros de trabajo, superiores y subordinados, la presencia de un diálogo constante entre los distintos departamentos de control de la empresa, el cumplimiento de la jornada de trabajo, el logro de metas e incentivos para los empleados como fruto del esfuerzo y desempeño en el trabajo.

Por último, también en Ecuador, Rodríguez (2020) realizó una investigación buscando evaluar el estrés y su sintomatología a través de instrumentos técnicos a fin de proponer un plan de acción preventivo para garantizar la salud y el bienestar del personal. Se trató de un estudio descriptivo transversal que fue realizado a una muestra de 92 trabajadores encuestados 56 mujeres y 36 hombres de los cuales 53 estaban realizando teletrabajo y 39 trabajo presencial. El levantamiento de datos se realizó a través de una encuesta sociodemográfica y laboral, el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y la escala sintomática de estrés SEppo-ARO. El análisis y procesamiento de los datos se realizó mediante tablas y gráficos del programa Excel. Se encontró que el nivel de estrés que presenta el personal del banco tiene un impacto significativo ya que el 23,9% presenta un nivel intermedio de estrés y el 25% presenta estrés. Los factores que más influyen en la presencia de estrés son: la cultura organizacional, el clima organizacional y el liderazgo y dirección. Las áreas que presentan un mayor nivel de estrés son el área operativa y negocios siendo estas las que mayor cantidad de trabajadores poseen. Los síntomas más frecuentes asociados al estrés en los trabajadores fueron: irritabilidad o enfurecimientos, dolores de cabeza, fatiga o debilidad, dificultades para quedarse dormido y acidez o ardor en el estómago.

1.2.2 Antecedentes nacionales

De igual forma en el ámbito nacional, se realizaron distintos estudios acerca del estrés laboral, tales como:

En Trujillo, Lopez y Neira (2019) realizaron una investigación, que tuvo como objetivo precisar de qué manera el teletrabajo altera los niveles de estrés laboral en los colaboradores de un banco. Se hizo uso de un diseño explicativo – descriptivo. Para ello se

evaluaron a 42 colaboradores, aplicándose un muestreo no probabilístico. En cuanto a los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, uno de ellos constituido por 17 ítems de preguntas abiertas relacionadas al teletrabajo y el segundo; el cuestionario de estrés laboral de 25 ítems. Los resultados indicaron que los elementos que favorecen al teletrabajo serían la facilidad para acceder al trabajo, uso de la innovación al necesitar conocimientos informáticos y el trabajo en base al cumplimiento de metas. Mientras que, los aspectos que perjudican en su mayor parte al teletrabajo serían la falta de un espacio privado para trabajar, falta de interacciones sociales y que las metas personales y profesionales no sean respaldadas por los grupos de trabajo. Concluyendo que el teletrabajo afecta considerablemente los niveles de estrés laboral de los colaboradores del banco.

En Lima, Ortiz (2021) realizó una investigación de tipo exploratorio - descriptivo, con un diseño no experimental, enfoque cuantitativo y de aplicación transversal; midió los niveles de estrés laboral en docentes de una Institución especializada en la enseñanza del idioma inglés, durante el aislamiento social ocasionado por el COVID-19. Debido a que, se vieron forzadas a implementar la enseñanza virtual en un periodo aproximado de dos meses, poniendo en evidencia las carencias, en muchas de ellas. En relación a la muestra se eligieron indistintamente 40 individuos de ambos sexos. Los instrumentos utilizados fueron la adaptación peruana de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, que midió la percepción global y dimensional del estrés, y un cuestionario de datos sociodemográficos. Se concluyó, que existe un predominio de Bajo nivel de estrés en los docentes, tanto a nivel global (87.5%), dimensional (97.5% en “Superiores y Recursos” y 95% en “Organización y equipo”). Solo un 10% (4 docentes) obtuvo Promedio Alto y 1 alcanzó un Alto nivel de estrés, ambas categorías constituidas por mujeres.

En Lima, Ruiz (2021) realizó una investigación cuyo objetivo fue analizar la relación entre el teletrabajo, durante la pandemia COVID – 19, y el estrés ocupacional en trabajadores administrativos de Lima Metropolitana. El diseño de investigación fue no experimental, transversal, correlacional y comparativo. La muestra estuvo conformada por 93 trabajadores administrativos de Lima Metropolitana entre 19 y 66 años, siendo 57% mujeres y 43% varones, seleccionados bajo un muestreo de tipo no probabilístico, por conveniencia o incidental. Los instrumentos utilizados fueron: cuestionario de teletrabajo, la adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS; y una ficha de datos sociodemográficos. Se empleó la prueba de bondad de ajuste Kolmogórov-Smirnov (K-S) y la corrección de Lillifors, para analizar la normalidad, encontrando que las variables estudiadas reúnen requisitos de normalidad. También, se halló que existe una relación positiva, moderada ($r=0,304$), y altamente significativa ($p<0,000$), entre el teletrabajo y el estrés ocupacional. Asimismo, se identificó que las dimensiones de factores psicosociales de trabajo y autoeficacia de teletrabajo tienen relación media o moderada con las dimensiones de superiores, recursos, organización y trabajo de estrés ocupacional. Finalmente, se evidenció que 34,4% de los trabajadores tienen estrés laboral, 22% trabajadores sufren estrés intermedio y 6 trabajadores sufren de estrés alto.

En Chiclayo, Correa (2021) realizó una investigación cuyo propósito fue desarrollar una investigación sobre el teletrabajo y el estrés laboral en el contexto de pandemia por el Covid-19 que también viene afectando a las empresas de seguros. Para ello, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el desarrollo del trabajo remoto y el estrés de los colaboradores de la empresa de venta de seguros. Mediante la utilización del método de investigación cuantitativa de nivel descriptivo-correlacional, no experimental y de corte trasversal se censó aplicándosele dos cuestionarios validados a una población de 280

colaboradores de una empresa de seguros que desarrolla sus operaciones en Perú. Los resultados muestran una mediana correlación entre el desarrollo del teletrabajo y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa; el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,65, siendo estadísticamente significativo. Adicionalmente, en cuanto a la medición de la variable, nivel de estrés en los trabajadores de la empresa; la calificación es de nivel intermedio para el 53% de los colaboradores y bajo para el 71.79% de los colaboradores.

Finalmente, En Lima, Figueroa (2023) realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar como la gestión del teletrabajo influye en el estrés laboral de los teletrabajadores en una empresa que provee servicios en Lima. El estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y causal. Se basó en la observación de los hechos, que demostraron la validez de las hipótesis formuladas, planteándose que la gestión inadecuada del teletrabajo, elevaban los niveles de estrés laboral. Para la recolección de datos, se usó la encuesta y un cuestionario como instrumento respondido por 113 teletrabajadores. Se analizaron los datos usando la estadística descriptiva e inferencial. Mediante el análisis de regresión logística ordinal, se obtuvo como resultado valores de significancia menores a 0.05, comprobando la relación causal entre la gestión del teletrabajo y el estrés laboral; los valores R-cuadrado de Cox y Snell y Nagelkerke, mostraron que parte de la variabilidad del estrés laboral se debe a la gestión del teletrabajo. Llegando a la conclusión que existe una oportunidad de mejora por ejecutar en la organización, debido a que la gestión del teletrabajo no está bien calificada, elevando los niveles de estrés en los teletrabajadores; esta mejora no solo beneficiaría a los trabajadores, sino también a la organización.

1.3. Bases Teóricas

1.3.1. Estrés

En relación a la variable, Lazarus y Folkman (1986) señalan que el estrés corresponde a la interacción del ser humano y su entorno. Este surge cuando se superan los medios con los que dispone un individuo frente a las necesidades del entorno, poniendo en riesgo su salud. A su vez, el individuo realiza un análisis cognitivo considerando el componente emocional de la condición que afronta.

1.3.2 Estrés laboral

1.3.2. Definición conceptual

La Organización mundial de la salud (OMS, 2004) afirmó que el estrés laboral en los trabajadores es una consecuencia del desequilibrio. Este se puede presentar por una sobrecarga de trabajo y / o incremento de la presión laboral, así como otro tipo de factores internos como los conocimientos y habilidades con las que cuenta en beneficio de las tareas a realizar.

Asimismo, el Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo afirma que: “El estrés laboral se produce cuando los requisitos del ambiente laboral exceden las capacidades de adaptación y control de las personas, manifestándose no sólo entre las personas, sino también en la misma posición laboral y la misma empresa” MTPE (2014). Finalmente, la definición más reciente de la Organización internacional de trabajo (OIT, 2016) enfatiza que, por su origen biológico, puede entenderse como la respuesta del organismo a una variabilidad; estas variaciones pueden ser provocados por elementos que pueden ser clasificados como estresantes, que desencadenarán una respuesta en la persona. Puede ser tanto positivo como negativo; Por esta razón, el estrés causado por ciertos factores puede

describirse en detalle como condiciones que afectan a las personas de manera psicológica y física.

Por otro lado, Holmes y Rahe (1976), mencionan que el estrés no se encuentra vinculado con agentes intrínsecos del individuo, sino vinculado a agentes estresores del medio ambiente, es decir del exterior, estos pueden provocar una sintomatología en el organismo, llegando a alterar su funcionamiento. Los agentes estresores ambientales son aquellos que son percibidos por el sujeto como amenazantes, dañinos. Todos estos factores externos pueden ocasionar y generar en el ser humano estrés.

1.3.3. Clasificación del estrés laboral

En cuanto a la clasificación, destaca la propuesta de García (2006) con cuatro niveles de estrés laboral. El primero indica un umbral bajo de estrés, lo que lleva al impulso de ir a trabajar y algo de dolor muscular y / o lumbar. El segundo, considerado un nivel intermedio indica problemas con los compañeros de trabajo, falta de concentración y ausencia laboral. A su vez, pueden aparecer ataques leves de ansiedad y sensación de acoso. En el tercer nivel considerado regular- alto se inician las alteraciones del sueño y disminución de la facultad para trabajar adecuadamente. Asimismo, muestra la aparición de padecimientos psiquiátricos tales como; alergias, hipertensión, entre otras. Es en este punto en el que, muchos de los trabajadores comienzan a automedicarse o un autotratamiento para el alivio de los síntomas. En el cuarto nivel, el último y más alto es cuando el trabajador ya tiene alguna sujeción hacia un fármaco o droga. Se manifiestan problemas de salud que van complicándose y en esta etapa los trabajadores a menudo renuncian.

1.3.4. Dimensiones del estrés laboral

Por su parte, la OIT y la OMS (Citado en Pino y Encarnación, 2020), exponen 7 dimensiones de estrés laboral:

- **Dimensión clima organizacional:** Se refiere a las particularidades del ambiente laboral, está constituido por factores inherentes al comportamiento de los colaboradores y las organizaciones.
- **Dimensión Estructura Organizacional:** Se refiere a la organización del trabajo, se realiza una evaluación de si este estilo ayuda a los trabajadores a realizar su trabajo y alcanzar sus objetivos con mayor facilidad.
- **Dimensión de Territorio Organizacional:** Se refiere al vínculo entre áreas de la empresa, teniendo en cuenta diversas circunstancias, como el saber que se maneja entre áreas, así como el seguimiento y apreciación de las tareas que se realizan.
- **Dimensión de Tecnología:** Se refiere a la coherencia entre los medios tecnológicos usados y las habilidades de los trabajadores para su adecuado manejo, incluyendo los conocimientos actuales, y que estas herramientas sean de apoyo al cumplimiento de las funciones.
- **Dimensión de Influencia del Líder:** Hace referencia a la concordancia entre el estilo de liderazgo percibido por los colaboradores y su influencia en el logro de las metas propuestas.
- **Dimensión Falta de Cohesión:** Se trata de una evaluación tanto de las relaciones entre colaboradores como del funcionamiento del trabajo en equipo.
- **Dimensión Respaldo de Grupo:** Se trata de una valoración del apoyo de todos los miembros del equipo de trabajo para la consecución del objetivo planteado.

1.3.2.4 El estrés producto de las actividades laborales

El estrés generado por las actividades laborales se convirtió en objeto de estudio exclusivo, debido a los efectos generados en la salud de los trabajadores, disminuyendo en la productividad y afectando el clima laboral. “Este tipo de factores que se manifiestan en el entorno laboral se convierte en la percepción a la que el empleado se ve sometido en sus labores, donde la demanda laboral que este medio genera no agrada al trabajador”. En este sentido, las herramientas utilizadas para desarrollar los excesos de actividades deben a las demandas exigidas (Torres, 2020).

A continuación, se muestran algunos ejemplos de estrés en el trabajo, tales como: “Exceso de carga laboral, limitaciones de tiempo durante la gestión, mala supervisión, inseguridad generada por el clima laboral, autoridad insuficiente para asumir responsabilidades, inconsistencias y ambigüedades roles, disconformidades marcadas entre los valores de la empresa y los valores de los trabajadores, cambios, especialmente cuando sean notorios o anormales, y poca tolerancia a la frustración. En relación a las distintas modalidades laborales y su influencia en el estrés, los trabajadores que se exponen por mucho tiempo a aparatos tecnológicos presentan de igual forma “niveles altos de estrés”. La evidencia también indica que las fuentes de estrés son diferentes en cada trabajador. Los trabajadores suelen pasar por tratos de inferioridad, recursos limitados y necesidad de un gran volumen de trabajo, con bajo margen de error. (Calabrese, 2003).

1.4 Marco conceptual

Trabajo

Lima (2008), menciona que el término trabajo es considerado un esfuerzo. La acción de trabajar es el esfuerzo que ponemos para hacer algo, realizar un esfuerzo, tomar la

iniciativa en algo y hacerlo. El esfuerzo es el ímpetu que surge del hombre como primera evidencia de su vigor. El primer resultado de estar vivo es el trabajo.

Teletrabajo

Rapp (2004) define al teletrabajo como la idea de organizar el trabajo de manera flexible; incluye la realización de actividades sin la necesidad de que el trabajador se encuentre físicamente en la oficina durante gran parte de su jornada de trabajo. Cubriendo un conjunto de tareas que se pueden realizar a tiempo completo o a medio tiempo. A su vez es una forma de desarrollar el desempeño profesional del individuo a través del teletrabajo, debido a que se incluye el uso regular de aparatos tecnológicos que faciliten el intercambio de información y de medios de telecomunicación para la constante interacción empleador - teletrabajador.

Los teletrabajadores enfrentan menor visibilidad y menor apoyo de los supervisores. Se supone que cuantos más teletrabajadores trabajan desde casa, menos posibilidades tienen de obtener el apoyo de otros en el trabajo, especialmente de sus supervisores. Por lo tanto, asumimos que la confianza y el apoyo de un supervisor es un recurso muy importante para los teletrabajadores Cooper y Kurland (2002 citado en Correa,2021).

Teletrabajador

Los teletrabajadores o trabajadores remotos son aquellos que trabajan fuera físicamente de la empresa u organización, es decir, a distancia de su empleador y que comunican los resultados de sus actividades a través de un enlace de comunicación basado en las TIC. (Osio, 2010).

1.4. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Existen diferencias significativas en los niveles de estrés laboral entre teletrabajadores y trabajadores presenciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

¿La dimensión Superiores y Recursos determina diferencias en el estrés laboral entre ambos grupos de trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2021?

¿La dimensión Organización y Trabajo en Equipo determina diferencias entre ambos grupos de trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2021?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Comparar los niveles de estrés laboral entre teletrabajadores y trabajadores presenciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

Identificar las diferencias de estrés laboral en la dimensión Superiores y Recursos entre ambos grupos de trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2021.

Identificar las diferencias de estrés laboral en la dimensión Organización y Trabajo en Equipo entre ambos grupos de trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2021.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existen diferencias significativas en los niveles de estrés laboral entre teletrabajadores y trabajadores presenciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2021.

1.6.2. Hipótesis específicas

Existen diferencias significativas en el estrés laboral con relación a la dimensión Superiores y Recursos entre ambos grupos de trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2021.

Existen diferencias significativas en el estrés laboral con respecto a la dimensión Organización y Trabajo en Equipo entre ambos grupos de trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2021.

1.7. Justificación

La presente investigación busca comparar los niveles de estrés laboral entre teletrabajadores y trabajadores presenciales durante el contexto de la pandemia por Coronavirus Covid-19. Considerando que el estrés laboral fue una problemática presente con mayor frecuencia e intensidad en esos días, ya que existían agentes estresantes tanto en el centro de trabajo como en el hogar (la dinámica familiar, los estudios, la salud, la coyuntura actual, entre otros) afectando directamente a los colaboradores y perjudicando su salud física, psicológica y emocional, así como también su rendimiento en las empresas.

Desde la justificación práctica, esta información serviría para el uso de políticas por

parte de recursos humanos en las empresas, a fin de implementar talleres, charlas donde se compartan estrategias de control y gestión del estrés laboral. A su vez la información obtenida puede ser considerada en la implementación de nuevas modalidades de trabajo, teniendo en cuenta las ventajas y desventajas de estas dos modalidades de trabajo considerando también las dos dimensiones de estrés laboral presentadas en la investigación.

Asimismo, desde la justificación teórica, es de gran relevancia ampliar la información que se maneja respecto al teletrabajo en nuestro contexto actual, ya que se ampliaría también el campo teórico del estrés laboral principalmente en el trabajo desde casa ya que la información es nueva y sumamente limitada.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

1. Tipo y diseño

El presente trabajo se desarrolló bajo un diseño de investigación de tipo no experimental. Kerlinger (1979) refiere que: “Una investigación no experimental o posterior al hecho es aquella en la que no se puede manipular las variables o consignar de forma aleatoria a los participantes o a las condiciones”.

Presenta un corte de tipo transversal porque los datos fueron recolectados en un instante dado, con un enfoque cuantitativo ya que busca la minimización de la información; midiendo con exactitud las dimensiones de la variable de investigación. Bastante utilizada para reforzar creencias y establecer patrones precisos de comportamiento en una comunidad. (Hernández et., al 2014).

El tipo de investigación se acopla a los lineamientos descriptivo - comparativo. Hernández et al. (2006), afirman que “La investigación descriptiva comparativa tiene como objetivo aclarar los rasgos importantes, las características y los perfiles de una persona, grupo, comunidad u otra manifestación a analizar”.

Por lo que presenta como objetivo principal comparar los niveles de estrés laboral entre teletrabajadores y trabajadores presenciales de una empresa privada de Lima metropolitana.

2. Población y muestra

La presente investigación va dirigida a una población de 200 asesores comerciales de ventas de ambos sexos, tanto varones como mujeres de 18 a 60 años de edad de una empresa privada de Lima Metropolitana que presentan distintas modalidades laborales; teletrabajo y trabajo presencial. Hernández et al. (2014) señalan que: “La población es el compuesto total de los sucesos que coinciden con determinantes unidades al contenido de tiempo y lugar”.

La muestra fue de 100 colaboradores a partir de los siguientes criterios:

Criterios de Inclusión: (1) Colaboradores de ambos sexos, (2) Trabajadores en modalidad presencial y teletrabajo (3) Que tengan más de un mes laborando en la empresa (4) Con nacionalidad peruana y extranjera (5) En el rango de edad de 18 a 60 años.

Criterios de Exclusión: (1) Trabajadores en una modalidad de trabajo distinta a las indicadas (2) Colaboradores con personal a su cargo (3) Fuera del rango de edad propuesto (4) Colaboradores que presentan alguna condición médica/ psicológica.

El muestreo es no probabilístico, y por conveniencia; esto ocurre cuando los individuos de una población específica son parte de una investigación basada en su disponibilidad (Canal, 2001).

3. Técnicas e instrumentos

Para la ejecución de la presente investigación se utilizarán técnicas psicométricas, Hernández et al. (2014) refieren que estas técnicas sirven para recoger la información, garantizando la calidad de las medidas del test, especialmente en relación a la validez y confiabilidad. Además, la técnica utilizada para la recolección de información fue la

encuesta, ya que, para la presente investigación se solicitó a responder un conjunto de preguntas cerradas, esta técnica es usada dado que aporta a una forma de recolección de mayor rapidez y con menores gastos económico, ya que su aplicación puede ser de forma masiva y a través de instrucciones que siguen un estándar específico (Casas, Repullo y Donado, 2002). A su vez, para la validación de los datos se utilizará como instrumento principal un cuestionario para la variable dependiente; Estrés laboral que está constituida por 25 preguntas.

Considerando la problemática, se optó por el siguiente instrumento de recolección de datos:

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS adaptado en el Perú por Suárez (2013).

Este instrumento fue construido por Ivancevich y Matteson (1989) en los Estados Unidos, posteriormente adaptado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud. Modificado en el Perú, por Suárez en el 2013. Basado en el modelo teórico explicativo del estrés laboral demanda - control. Su aplicación está dirigida a personas mayores de 18 años, de forma individual o colectiva. Tiene como objetivo medir el nivel de estrés en el trabajo según los siguientes niveles: Bajo nivel de estrés, Promedio bajo, Promedio alto, y Alto nivel de estrés. Presenta 25 ítems y las opciones de respuesta van del 1 al 7, donde: 1 = si la situación expresada "nunca es una fuente de estrés". 2 = si la situación expresada es "rara vez es una fuente de estrés". 3 = si la situación expresada es "ocasionalmente una fuente de tensión". 4 = si la situación expresada es "a veces una fuente de estrés". 5 = si la situación expresada es "frecuentemente una fuente de estrés". 6 = si la situación expresada es "generalmente una fuente de estrés". 7 = Si la situación expresada

es "siempre es una fuente de estrés". Asimismo, el autor plantea la existencia de 2 dimensiones en este instrumento: Superiores y recursos; y Organización y Equipos de Trabajo.

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS

FICHA TÉCNICA

Nombre: Escala de Estrés Laboral de la OIT - OMS

Autores: Ivancevich y Matteson (1989)

Procedencia: La OIT en conjunto con la OMS diseñó, desarrolló y validó la escala.

Adaptado por: Suárez (2013)

Forma de aplicación: Individual o colectiva

Duración: Tiempo aproximado de 10 a 15 minutos

Aplicación: Población laboral a partir de los 18 años

Reseña histórica: La escala fue elaborada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en colaboración con la OIT con el apoyo de Ivancevich y Matteson (1989). Su objetivo es identificar los factores de estrés laboral que se manifiestan en la compañía.

Cálculo e interpretación: La escala de estrés laboral de la OIT-OMS incluye 25 ítems relacionados con el estrés laboral agrupados en los siguientes aspectos; también llamados dimensiones: clima, estructura, territorio, tecnología, influencia del líder y falta de cohesión

y apoyo grupal. Asimismo, presenta 7 opciones de respuestas Likert, que van desde el estado "nunca fue una fuente de estrés" hasta el estado "siempre fue una fuente de estrés" con puntuaciones que van del 1 (nunca) al 7 (siempre). El puntaje es derivado de las puntuaciones directas de cada ítem. Estas puntuaciones son sumadas obteniendo así una puntuación general, que identifica 4 niveles de exposición al estrés. Los cuales son: nivel bajo de estrés, nivel intermedio, nivel de estrés y nivel alto de estrés.

A) Validez y confiabilidad del instrumento

El presente instrumento fue elaborado por la OIT y OMS (1989), al realizar el análisis de confiabilidad interna para la consistencia se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, cuya puntuación fue de .96, lo que indica una alta confiabilidad.

B) Validez y confiabilidad de la Escala Estrés laboral OIT-OMS en Perú

Suárez (2013) tituló su estudio "Adaptación de la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS para trabajadores de 25 a 35 años en un Call Center de Lima". Su validez se determinó mediante análisis factorial, el cual fue organizado por dos factores que explican el 43.55% de la varianza total, incluyendo ítems con pesos factoriales superiores a .37 y valores de ajuste válidos del 65% en el cuestionario general. Por otro lado, la confiabilidad es evaluada por el Alfa de Cronbach, dando una puntuación de .966, que se considera un nivel de confianza muy alto. A su vez, el hallazgo más importante de Suarez fue encontrar dos dimensiones que constituyen la Escala de Estrés Laboral tomando en cuenta el estudio de la varianza total y el gráfico de sedimentación. A estas dimensiones denominó: Superiores y Recursos; y Organización y Trabajo en Equipo. De igual forma, Quispe (2016) evaluó a 100 trabajadores en una empresa privada con la misma escala. Los resultados obtenidos para la

validez del test, al analizar cada ítem, presentaron una correlación mayor a .378, lo que indica que existe suficiente correlación entre los ítems del test. En cuanto al análisis de confiabilidad realizado con el alfa de Cronbach, es de .944, logrando de la misma manera, un alto nivel de confianza.

4. Procedimiento de recolección de datos

Para la realización del presente trabajo de investigación, se procedió a realizar la búsqueda de instrumentos psicológicas que median los niveles de Estrés laboral tanto nacionales como internacionales, considerándose principalmente aquellos que habían sido validados en el Perú.

Posteriormente, se contactó a distintos colaboradores de la empresa privada de manera telefónica a fin de invitarlos a participar de la investigación, realizando una breve presentación del autor, motivo y objetivo de la investigación. Absolviendo también, cualquier consulta relacionada; enviándose el formulario virtual a los participantes voluntarios a través de una red social (WhatsApp).

La Escala de Estrés Laboral OIT – OMS se envió virtualizada empleando la herramienta Formularios de Google, junto con: el consentimiento informado (autorización), y la ficha de datos sociodemográficos.

El tiempo de recojo de datos fue de un mes aproximadamente, luego de este tiempo se procedió a cerrar el formulario, convertir las respuestas y organizar la base de datos en formato Excel, para con ello codificar y finalmente pasar a revisión y análisis en una base de datos diseñada en SPSS 23. Finalmente se realizó el informe final de la tesis revisando

las interpretaciones de las tablas de resultados obtenidos de la aplicación, para finalmente realizar la discusión de los hallazgos.

5. Análisis estadístico de los Datos

Al ser una investigación cuantitativa, el presente estudio fue desarrollado siguiendo los pasos de un método deductivo. Iniciando con una fase descriptiva permitiendo conocer los distintos niveles de estrés en relación a los datos sociodemográficas; al tener como objetivo; comparar los niveles de estrés laboral entre teletrabajadores y trabajadores presenciales fue necesario emplear un método comparativo desarrollado con el apoyo de técnicas matemáticas y estadísticas, tal como lo menciona Hernández et al. (2006) los estudios que hacen uso de una investigación cuantitativa se guían del conteo, la medición numérica y el uso de la estadística para el establecimiento de un indicativo.

Para analizar la confiabilidad de la escala se utilizó el análisis de consistencia interna, a través del coeficiente alfa de Cronbach.

Para el procesamiento de los datos se utilizó el software estadístico SPSS 23; en función a los datos se realizó una base de datos, a partir de la cual se clasificaron e interpretaron los resultados en tablas de frecuencia y figuras estadísticas.

De igual manera los datos obtenidos fueron usados para el análisis estadístico comparativo. Para ello se tomó en cuenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, siendo éstos una regla de decisión para el uso de la prueba paramétrica de T Student ó prueba no paramétrica U de Mann Whitney, logrando así comparar los promedios de la muestra según la modalidad laboral que presenta.

6. Consideraciones éticas

Para realizar este trabajo de investigación se tuvo en cuenta el Código de Ética establecido por el Colegio de Psicólogos del Perú en el año 2017, el cual fue adaptado del Estatuto Nacional y la Ley No. 30702. En su artículo 24 menciona que, los psicólogos deben tener en cuenta que cualquier investigación debe incluir el consentimiento informado del sujeto. A su vez, en el artículo 25 del código citado líneas arriba, se detalla que el psicólogo debe ser cuidadoso en equilibrar beneficios y riesgos para los participantes de la investigación y tener en cuenta que el bienestar psicológico debe siempre primar sobre la ciencia y la sociedad.

De la misma forma, siguiendo los parámetros éticos especificados en el código de ética del investigador científico de la Universidad Privada del Norte, se tomó en cuenta lo estipulado en los artículos 13 y 15, por ende, se garantiza la imparcialidad, y veracidad del presente trabajo para obtener los resultados más precisos. De igual manera se asegura la originalidad del presente estudio puesto que no hubo plagio o similitud con otras investigaciones, únicamente se señalaron las bases teóricas necesarias para reforzar la base investigativa, las cuales se citaron conforme a lo señalado en las normas APA para hacer referencia a la información usada proveniente de fuentes terceras.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

La Tabla 1 reporta la distribución de los datos sociodemográficos de los participantes según variable. En este sentido, observamos que la muestra estuvo dividida en cuanto a la variable sexo por 44 participantes (44%) del género masculino y 56 participantes (56%) del género femenino.

En cuanto a la variable edad de los participantes, ésta fue categorizada por un criterio metodológico posterior a la revisión de los percentiles en 4 rangos; siendo el primero de 18 a 21 años de edad un total del 15% de los participantes, el segundo de los rangos de 22 a 23 años de edad un total del 29% de los participantes, el tercero de los rangos de 24 a 30 años de edad un total del 28% de los participantes, y el último de los rangos de 31 a 60 años de edad un total del 28% del total de participantes.

En relación a la variable estado civil de los participantes se pudo observar que la gran mayoría, el 81% presentó encontrarse soltero, el 8% casado, el 7% conviviente y el 1% viudo.

En cuanto a la variable hijos, se observa que sólo el 31% los presenta, mientras que el 69% de los participantes no presenta hijos.

En relación a la variable formación académica el 46% de los participantes presenta estudios universitarios en curso, el 18% estudios universitarios completos, el 11% estudios técnicos completos y el 10% estudios técnicos incompletos.

En cuanto a la variable modalidad laboral se puede observar que el 55% trabaja de manera presencial, mientras que el 45% teletrabaja.

Finalmente, con relación a la variable antigüedad laboral, se observa que el 71% presenta una antigüedad menor a 6 meses, el 17% presenta una antigüedad de 6 meses a 1 año, mientras que el 12% presenta una antigüedad mayor a 1 año.

Tabla 1.

Características sociodemográficas de la muestra

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	44	44%
	Femenino	56	56%
Edad*	De 18 a 21 años	15	15%
	De 22 a 23 años	29	29%
	De 24 a 30 años	28	28%
	De 31 a 60 años	28	28%
Estado civil	Soltero/a	81	81%
	Casado/a	8	8%
	Conviviente	7	7%
	Viudo/a	1	1%
Hijos	Sí	31	31%
	No	69	69%
Formación académica	Secundaria incompleta	2	2%
	Secundaria completa	5	5%
	Estudios técnicos en curso	4	4%
	Estudios técnicos incompletos	10	10%
	Estudios técnicos completos	11	11%
	Estudios universitarios en curso	46	46%
	Estudios universitarios incompletos	3	3%
	Estudios universitarios completos	18	18%
Maestría/ postgrado	1	1%	
Modalidad de trabajo	Presencial	55	55%
	Teletrabajo	45	45%
Antigüedad laboral	Menor a 6 meses	71	71%
	De 6 meses a 1 año	17	17%
	Mayor a 1 año	12	12%
Total		100	100%

Nota. *La edad promedio fue de 28 años (\pm) 9.46 con un valor mínimo de 18 y máximo de

60.

Por otro lado, en la Tabla 2 se realizó el análisis descriptivo de cada uno de los ítems para el cuestionario de estrés laboral, por ello se examinó la media, desviación estándar, asimetría y curtosis de cada uno de ellos (Ver Tabla 2). En consecuencia, se identificó que el ítem 22 presenta una curtosis con valores fuera del rango (\pm) 1.5, pudiendo generar una distorsión en el análisis del instrumento. Por otro la desviación estándar oscila entre 1.312 y 2.201, la media varía entre 1.93 y 3.77 lo que indica que los participantes muestran una tendencia marcada.

Tabla 2.

Estadísticos descriptivos del instrumento

Ítem	Media	DE	Asimetría	Curtosis
1	2.74	1.481	.594	-.405
2	2.6	1.544	.884	.057
3	3.14	1.633	.480	-.810
4	3.77	1.769	.145	-.922
5	2.56	1.690	1.234	.860
6	3.27	2.201	.489	1.280
7	2.93	1.908	.796	-.532
8	2.69	1.727	.949	-.081
9	2.66	1.799	1.088	.173
10	3.41	2.000	.506	1.017
11	3.04	1.723	.626	-.562
12	2.76	1.558	.655	-.386
13	3.09	1.955	.667	-.767
14	2.91	1.764	.837	-.171
15	3.12	1.777	.576	-.659
16	2.92	1.662	.817	.026
17	2.91	1.881	.746	-.682
18	3.52	1.992	.314	1.168
19	2.72	1.832	.978	-.088
20	3.03	1.861	.713	-.571
21	2.92	1.686	.761	-.143
22	1.93	1.312	1.992	1.202
23	2.92	1.631	.545	-.868
24	3.28	1.730	.357	-.762
25	3.69	1.998	.183	1.266

La Tabla 3 indica los niveles de estrés laboral en los participantes. En este sentido, podemos observar que el 81% se ubicaron en un nivel bajo, el 10% en un nivel promedio bajo, el 3% en un nivel promedio alto y el 6% de los participantes se ubicaron en un nivel alto.

Tabla 3.

Niveles de estrés laboral según la muestra

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	81	81%
Promedio bajo	10	10%
Promedio alto	3	3%

Alto	6	6%
Total	100	100%

La tabla 4 muestra el análisis del coeficiente Alfa de Cronbach para la variable estrés laboral. El cual es bastante bueno debido a que $p > .70$. La medida de dicho coeficiente nos permite establecer que las medidas de la variable: estrés laboral es consistente.

Tabla 4.

Confiabilidad del instrumento

Media	DE	Alfa de Cronbach	N de elementos
74.53	30	.95	25

Asimismo, para asegurar que la estructura interna del test se analizó la correlación ítem- test; a partir de este criterio todo ítem que obtenga una puntuación mayor a .20 se considera aceptable (Kline, 1995). Podemos analizar que los 25 ítems analizados tuvieron una puntuación mayor a lo requerido.

Tabla 5.

Validez de constructo del instrumento

Ítem	Correlación Ítem- test
1	.420
2	.414
3	.579
4	.665
5	.695
6	.659
7	.762
8	.681
9	.699
10	.758
11	.740
12	.672
13	.788
14	.695
15	.586
16	.493

17	.767
18	.786
19	.748
20	.733
21	.563
22	.365
23	.676
24	.687
25	.676

En la evaluación de la normalidad a través de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, resumiéndose en la Tabla 6 se analiza el comportamiento de la variable estrés laboral y sus dimensiones: Superiores y recursos; y Organización y equipos de trabajo en relación con la distribución normal. Se observa que en la dimensión Superiores y recursos, el valor de la significancia (Sig.) observada es de .01, siendo menor que el valor esperado (.05), por tanto, esta dimensión tiene un comportamiento que no se ajusta a la curva normal. Por lo que para el contraste de la hipótesis específica se debe hacer uso de estadística no paramétrica en este caso las más conveniente, por tratarse de muestras independientes, fue la prueba U de Man Whitney.

A su vez, a través de la prueba se puede observar que la dimensión Organización y Equipos de trabajo y la variable Estrés Laboral, presentan una significancia (Sig.) de (.068 y .011), teniendo un comportamiento que se ajusta a la curva normal. Por lo que, para el contraste de las hipótesis del estudio se deberá hacer uso de estadística paramétrica.

Tabla 6.

Evaluación de la normalidad

Prueba de Normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov*		
	Estadístico	Gl	Sig.
Superiores y recursos	0.099	100	.018
Organización y equipos de trabajo	0.086	100	.068

Estrés laboral	0.08	100	.119
----------------	------	-----	------

Nota. Corrección de significación de Lilliefors

Teniendo en cuenta, los resultados de la prueba de normalidad, se realizó un análisis haciendo uso de la prueba paramétrica T de Student para 2 muestras independientes. En la Tabla 7 se observó que la modalidad laboral muestra diferencias estadísticamente significativas en relación a la variable estrés laboral ($p < .05$); donde las puntuaciones de los teletrabajadores ($M = 85.89$; $DE = 31.22$) fue mayor que la de los trabajadores presenciales ($M = 65.24$; $DE = 26.83$) $t(98) = -3.55$, $p = .001$. Siendo $p < .05$, indicando que existe diferencias en los niveles de estrés laboral, entre ambos grupos, aceptándose la H₀.

Tabla 7.

Contraste de hipótesis general

	Presencial(n=55)	Teletrabajo(n=45)	t	p
	M (DE)	M (DE)		
Estrés laboral	65.24 (26.83)	85.89 (31.22)	-3.556	.001

Tras conocer los resultados de la significancia en la prueba de normalidad, ya que la población eran más de 50 personas, se decidió utilizar la prueba U de Mann Whitney para el análisis de la dimensión Superiores y Recursos, debido a que se tratan de dos muestras independientes. Se aprecia en la Tabla 8 a los dos grupos de estudio de acuerdo a la prueba presentan una significancia (Sig.) de .00 menor que .05, se considera que las diferencias entre ambos grupos son significativas de acuerdo al valor que toma la significancia; el rango promedio de teletrabajadores es de 60.58 y en los trabajadores presenciales es de 42.25 por lo que se concluye que los trabajadores de ambos grupos no presentan condiciones similares en relación a la dimensión Superiores y recursos, aceptándose la H₁.

Tabla 8.
Contraste de hipótesis específica 1 (H₁)

	Modalidad laboral		U de Mann Whitney	Sig. Asintótica al 95%
	Presencial	Teletrabajo		
Superiores y recursos	(M) 42.25	(M) 60.58	784.00	.002

En la tabla 9 se muestra que la prueba estadística T de Student, aplicada a la dimensión Organización y Equipos de trabajo, identifica diferencias significativas al obtener una significación de 0.00 siendo esta menor a 0.05 evidenciando que los teletrabajadores son las que presentan mayor puntuación promedio de estrés laboral (48.02), frente a los trabajadores presenciales que presentan una menor puntuación promedio en esta dimensión (35.78). por lo que se concluye que los trabajadores de ambos grupos no presentan condiciones similares en relación a la dimensión Superiores y recursos, aceptándose la H₂.

Tabla 9.
Contraste de hipótesis específica 2 (H₂)

	Presencial(n=55)	Teletrabajo(n=45)	t	p
	M (DE)	M (DE)		
Organización y equipos de trabajo	35.78 (15.68)	48.02 (18.82)	.547	.001

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El presente estudio tuvo como objetivo general comparar los niveles de estrés laboral entre teletrabajadores y trabajadores presenciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, de acuerdo a los hallazgos encontrados se identificó que existen diferencias significativas en los niveles de estrés laboral ($p > 0.05$) entre ambos grupos de trabajadores, lo cual indica que la modalidad de trabajo es un indicador que genera estrés. Estos resultados se fundamentan también en la teoría basada en el estímulo. Los autores principales y representativos son Holmes y Rahe (1976), ellos nos dicen que el estrés se encuentra vinculado con agentes estresores del exterior. Reafirmando lo mencionado por autores como Torres (2020) quien, considera que las causas más relevantes de la generación del estrés tienen relación con el ambiente físico donde se desarrollan las funciones. Así pues, es posible afirmar que la modalidad laboral en la que un trabajador se desenvuelva influye en sus niveles de estrés y que no solo depende de los recursos o condiciones con las que cuenta el trabajador.

Se concluyó, que existe un predominio de bajo nivel de estrés en los colaboradores (81%), estos resultados coinciden con los obtenidos por Ortiz (2021) quien halló resultados similares en cuanto a bajo nivel de estrés a nivel global (87.5%), en su investigación obteniendo un promedio alto sólo el 10% de colaboradores. Al igual que Naranjo (2020) quien en su investigación para valorar el nivel de estrés laboral obtuvo los siguientes resultados: un porcentaje de estrés leve del 81%; un 6% para moderado y un 13% para grave.

A nivel descriptivo la investigación señala que los trabajadores que presentan un mayor nivel de estrés son los teletrabajadores ($M = 85.89$; $DE = 31.22$), es decir aquellos que trabajan fuera físicamente de la empresa u organización, eso quiere decir, a distancia de su

empleador (Osio, 2010) mostrando diferencias estadísticamente significativas en relación a los niveles de la variable ($p < .05$); siendo mayor que la de los trabajadores presenciales ($M = 65.24$; $DE = 26.83$) $t(98) = -3.55$, $p = .001$, es decir, se aceptó la hipótesis general de la investigación. Se deduce que, en trabajadores presenciales, sus niveles de estrés laboral se presentan en un porcentaje mucho más bajo en comparación a los teletrabajadores. Estos datos, contradicen la línea de autores como Rodríguez (2020) que indicó que los colaboradores que realizan teletrabajo presentan una mayor tendencia a tener un nivel intermedio de estrés mientras que las personas que realizan su trabajo de manera presencial tienen una mayor tendencia a presentar estrés. Al igual que Arce y Rojas (2020) quienes a través de sus resultados obtenidos en su investigación señalaron que los teletrabajadores tienen un efecto positivo ya que presenta mayor satisfacción y menos estrés en comparación a los trabajadores presenciales. En cambio, reafirman lo hallado por autores como Lopez y Neira (2019). Quienes a través de su investigación identificaron los aspectos más estresores del teletrabajo llegando a la conclusión que el teletrabajo sí afecta el estrés laboral en los colaboradores. Así como lo hallado por Figueroa (2022) quien llega a la conclusión que existe una oportunidad de mejora por ejecutar en la organización, debido a que la gestión del teletrabajo no está bien calificada, elevando los niveles de estrés en los teletrabajadores.

Considerándose el objetivo específico 1, Identificar las diferencias de estrés laboral en la dimensión Superiores y Recursos entre ambos grupos de trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana. Según los análisis descriptivos se concluye que los trabajadores de ambos grupos presentan diferencias significativas, siendo $p < .05$, indicando que los teletrabajadores presentan una mayor puntuación de estrés en esta dimensión. Estos resultados reafirman lo dicho por Cooper y Kurland (2002, citado en Correa, 2021) quienes mencionan que los teletrabajadores enfrentan menor visibilidad y menor apoyo de los

supervisores. Debido a que cuantos más teletrabajadores trabajan desde casa, menos posibilidades tienen de obtener el apoyo de otros en el trabajo, especialmente de sus supervisores. De igual manera, el factor territorio organizacional mismo que se relaciona con el espacio en que se realiza la actividad laboral en sí, puede presentar una mayor incidencia de estrés en los colaboradores que realizan teletrabajo al no sentir que están en las condiciones de controlar sus actividades, tales como incumplimiento de la jornada laboral, sobrecarga laboral, desorganización y desconcentración debido a ruidos externos. (Cáceres y Campoverde, 2021). A su vez reafirman lo hallado por Ruiz (2021) quien identificó que existe una relación positiva, moderada ($r=0,304$), y altamente significativa ($p<0,000$), entre el teletrabajo y el estrés ocupacional. Asimismo, se identificó que las dimensiones de factores psicosociales de trabajo y autoeficacia de teletrabajo tienen relación media o moderada con las dimensiones de superiores, recursos, organización y trabajo de estrés ocupacional.

Finalmente, como objetivo específico 2, Identificar las diferencias de estrés laboral en la dimensión Organización y Trabajo en Equipo entre ambos grupos de trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana. Se pudo identificar diferencias significativas ($p<0,05$) evidenciando que los teletrabajadores son los que presentan mayor puntuación promedio de estrés laboral (48.02), frente a los trabajadores presenciales que presentan una menor puntuación promedio (35.78). Estos resultados son bastante parecidos a los del estudio realizado por Lopez y Neyra (2019) quienes concluyeron que los factores que generan mayor estrés en los trabajadores serían la falta de interacciones sociales y que el equipo de trabajo no respalde las metas personales y profesionales de cada miembro.

La presente investigación tiene implicancias teóricas y prácticas, ya que se logra comparar los niveles de estrés laboral presentados en trabajadores de ambas modalidades, es

por ello que acorde con las argumentaciones que han ido manifestándose a través de investigaciones anteriores, se debería examinar por qué el teletrabajo ha ido aumentando los niveles de estrés de teletrabajadores si trata de promover la cercanía con el hogar (Chuco, 2021). A su vez, la investigación debe repetirse con una muestra mucho más grande y heterogénea. Debido a que una de las limitaciones más importantes del presente estudio es el limitado tamaño de la muestra evaluada. Otro aspecto a tener en cuenta, es que todos los participantes de este estudio son trabajadores de una misma empresa privada de Lima Metropolitana (Perú), y los resultados y hallazgos encontrados pueden estar influenciados por variables incontrolables, como cultura organizacional, clima laboral, recursos tecnológicos, ambiente de trabajo, beneficios económicos, trabajo en equipo, estilos de liderazgo, y demás. Otra dificultad con la que se encuentra este estudio es que no evalúa variaciones intra-sujeto lo que dificulta conocer las variaciones individuales de cada participante de la investigación, por ser ésta, de corte transversal. Por lo tanto, además de las mejoras ya comentadas, para la realización de un siguiente estudio es importante sobreponer un plan longitudinal con datos emparejados, preferentemente de menos de cinco años de antigüedad, para una mayor claridad sobre este estado.

En cuanto a las implicancias teóricas, cabe señalar que, por primera vez, las modalidades de trabajo se compararon en base a la variable estrés laboral un mismo estudio. Por lo que, a través de esta investigación es posible proporcionar mayor información empírica sobre el estrés laboral e incrementar el entendimiento sobre la relevancia de la modalidad laboral en esta estructura.

Por último, en cuanto a las implicancias prácticas, se busca hacer uso de los resultados para desarrollar programas de prevención e intervención que permitan un mejor

control en la dimensión de mayor nivel de estrés en los trabajadores (Organización y Equipos de Trabajo) a fin de poder mejorar los distintos problemas internos de la organización que se relacionen de una forma u otra a la cultura organizacional, clima laboral, trabajo en equipo, entre otros. A su vez, se debe considerar que si la organización no logra intervenir de una forma considerable en ello se debería tomar en cuenta los pros y contras de las distintas modalidades laborales a fin de que se plantee una reestructuración del lugar físico en donde se realice el trabajo, haciendo uso quizás de una modalidad mixta en donde se reduzca los aspectos negativos del teletrabajo, y se considere las ventajas del trabajo presencial, para así prevenir en los trabajadores de la empresa futuros problemas de salud, excesiva carga laboral, ausentismo y una posterior deserción laboral, reduciendo así la rotación de personal.

El estrés relacionado con el trabajo es un tema de interés para los psicólogos, los empleadores, los trabajadores y los propios estudiantes, y cualquier contribución a su comprensión ayudará a encontrar una solución eficaz para realizar ajustes relacionados con la implementación de modificaciones en relación a la ejecución del trabajo en la actualidad.

CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general se encontró que existen diferencias significativas en los niveles de estrés laboral ($p < 0.05$) entre ambos grupos. Siendo la modalidad laboral de “teletrabajo” la que presenta mayores niveles de estrés en comparación a “trabajo presencial”.

En cuanto al primer objetivo específico se encontró que existen diferencias significativas con respecto a la percepción Superiores y Recursos ($p < .05$) entre ambos grupos. Siendo la modalidad laboral de “teletrabajo” la que presenta mayor estrés en comparación a “trabajo presencial”.

En el segundo objetivo específico se encontró que existen diferencias significativas con respecto a la percepción Organización y equipos de trabajo ($p < 0.05$) entre ambos grupos. Siendo la modalidad laboral de “teletrabajo” la que presenta mayor estrés en comparación a “trabajo presencial”.

Se demostró que la dimensión Organización y Equipos de Trabajo genera mayor estrés laboral en comparación a la dimensión Superiores y Recursos. A su vez podemos señalar, se trata de una diferenciación considerable, ya que las medias de las puntuaciones presentan una variación mayor a los 10 puntos entre ambas dimensiones del test.

Referencias

- Arce, L. y Rojas, K. (2020). Job satisfaction and stress in presential workers and tele-workers of a state university of Costa Rica. *UNED Research Journal*, 12(2), e3141. <https://doi.org/10.22458/urj.v12i2.3141>
- Cáceres, V. y Campoverde, V. (2021). “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.” [Tesis de Licenciatura, Universidad de Guayaquil] <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/56851>
- Calabrese, G. (2003). Influencia del estilo de vida laboral del anestesiólogo en salud. Ciberconferencia en el II congreso virtual mexicano de anestesiología. I congreso virtual latinoamericano de anestesiología.
- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2002). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Aten Primaria*, 31(8), 527-38.
- Chávez, A. (2020). Efectos de la implementación del teletrabajo en los trabajadores de la gerencia regional de desarrollo social (Tesis de Licenciatura) Universidad Privada de la selva peruana.
- Chuco, V. (2021). El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores. *Newman Business Review*, 7(1), 81–98. <https://doi.org/10.22451/3006.nbr2021.vol7.1.10059>
- Correa, R. (2021) Trabajo remoto y estrés laboral de los colaboradores de una empresa de venta de seguros de salud, Chiclayo 2021 (tesis de maestría). Recuperada de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/3856>

Eurofound (2020). Vida, trabajo y COVID-19 Primeras conclusiones — abril de 2020.

Dublin: Eurofound. Disponible en

<https://www.eurofound.europa.eu/es/publications/report/2020/living-working-and-covid-19-first-findings-april-2020>

Figueroa, E. (2023). Gestión del teletrabajo y su influencia en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima 2022. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo,

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/108938>

Gaete Quezada, R. (2018). Conciliación Trabajo-Familia y Responsabilidad Social Universitaria: Experiencias de mujeres en cargos directivos en universidades chilenas. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 12(1), 81-100.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S222325162018000100006&script=sci_arttext

García, C. (2006). Estrés laboral en personal de la unidad de Emergencia Gineco obstetricia. Hospital Clínico Regional Valdivia de Chile. (Tesis de Licenciatura en Obstetricia y Puericultura). Universidad Austral de Chile. Consultado en: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fmg216e/doc/fmg216e.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación los tipos de investigación científica. 5ta. Mexico: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación los enfoques cualitativo y cuantitativo en la investigación científica. 6ta. México: McGraw-Hill.

- Holmes, T. y Rahe, R (1967). The social readjustment rating scales, en Journal PsychosomRes, 11, 213-218. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0022399967900104>
- Lazarus R. y Folkman S. (1986). Estrés y Procesos Cognitivos, Barcelona, Martínez Roca.
- Lima, A. (2008). Definición de Teletrabajo. Recuperado de: es.shvoong.com/humanities/140457-concepto-trabajo/ - 116k
- Lopez, E. y Neira, A. (2019). El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del banco de crédito del Perú de la provincia de Trujillo – Perú, (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/5830>
- McCulley, L. (2020). Lockdown: Homeworkers putting in extra hours - instant messaging up 1900%. 27 de abril. Disponible en <https://www.thehrdirector.com/business-news/theworkplace/new-data-over-a-third-38-admit-to-working-longer-hours-when-working-fromhome/>
- Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo. (2014). Informe técnico de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de Lima. Perú. Recuperado de https://www.academia.edu/32591505/informe_tecnico_de_los_factores_de_riesgo_psicosocial_en_trabajadores_de_lima
- Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo. (2020). Decreto Supremo N° 010-2020-TR-2020. Decreto Supremo que desarrolla disposiciones para el Sector Privado, sobre el trabajo remoto previsto en el Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del

- COVID – 19. Diario Oficial El Peruano del 23 de Marzo del 2020.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-desarrolla-disposiciones-para-el-sector-decreto-supremo-n-010-2020-tr-1865130-2/>
- Naranjo, A. (2020). Nivel de estrés laboral en los profesores de la facultad de Filosofía, letras y ciencias de la educación ante la modalidad de Teletrabajo durante la emergencia sanitaria debido a la pandemia de Covid- 19. (Tesis de Licenciatura). Universidad del Azuay.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). Riesgo psicosocial, estrés y violencia en el mundo del trabajo. Ginebra. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf
- OMS. (2004). La organización del trabajo y del estrés: estrategias sistémicas de la solución de problemas para empleados, personal directivo y representantes sindicales. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores, 3, 3-4.
- Ortiz, C. (2021). Estrés laboral en docentes de una institución especializada en la enseñanza del idioma inglés, en Lima Metropolitana, durante el aislamiento social en el año 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/28480>
- Pino, S. y Encarnación, A. (2020). Factores de riesgo psicosociales y nivel de estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima, 2019. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte.

- Quispe, S. (2016). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%20%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>
- Ramirez, E. y Chuquillanqui, O. (2016). El Teletrabajo en el Perú: Comentarios al Nuevo Marco Normativo. *Derecho & Sociedad*, (46), 111-120. Recuperado a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/18824>
- Rapp, W. (2004, March). Teletrabajo. In *Anales de mecánica y electricidad* (Vol. 81, pp. 28-36).
- Reisenwitz, C. (2020). How COVID-19 is impacting workers' calendars. *Clockwise blog*, 21 de abril. Recuperado de <https://www.getclockwise.com/blog/how-covid-19-is-impacting-workerscalendars>.
- Rodríguez, A. (julio de 2020). Evaluación de estrés y sintomatologías asociadas: el caso de una institución bancaria de la ciudad de Quito-Ecuador, 2020. Quito, Ecuador: Tesis.
- Ruiz, Y. (2021). Teletrabajo durante la pandemia covid – 19 y estrés ocupacional en trabajadores administrativos de Lima metropolitana. 2020.(Tesis de Maestría) Universidad Católica Sedes Sapientiae <https://hdl.handle.net/20.500.14095/1083>
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*. Recuperado de <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>
- Osio, L. (2010). El Teletrabajo. Una opción en la era digital. Venezuela. Observatorio Laboral.

Torres, L. (2020). Diagnóstico de los factores organizacionales causantes del estrés en los trabajadores de la empresa de Moda Stf Group SA en la ciudad de Cartagena (Bachelor's thesis, Universidad Antonio Nariño).

Vidal, V. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. Prensas de la Universidad de Zaragoza. Elaborar las referencias en orden alfabético todas las fuentes utilizadas en el estudio y de acuerdo con la norma de estilos APA 7^ma versión o la Facultad de Salud (excepto Psicología) utilizará el estilo Vancouver.

ANEXO N°1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN TELETRABAJADORES Y TRABAJADORES PRESENCIALES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA, 2021						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e indicadores			
			Variable: Estrés laboral			
			Dimensiones	Ítems	Escala de medición	Niveles
<p>Problema General: ¿Existen diferencias significativas en los niveles de estrés laboral entre teletrabajadores y trabajadores presenciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2021?</p> <p>Problemas específicos: PE 1: ¿La dimensión Superiores y Recursos determina diferencias en el estrés laboral entre ambos grupos de trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2021?</p> <p>PE 2: ¿La dimensión Organización y Trabajo en Equipo determina diferencias entre ambos grupos de trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2021?</p>	<p>Objetivo General: Comparar los niveles de estrés laboral entre teletrabajadores y trabajadores presenciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2021.</p> <p>Objetivos específicos: OE 1: Identificar las diferencias de estrés laboral en la dimensión Superiores y Recursos entre ambos grupos de trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2021.</p> <p>OE 2: Identificar las diferencias de estrés laboral en la dimensión Organización y Trabajo en Equipo entre ambos grupos de trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2021.</p>	<p>Hipótesis General: Existen diferencias significativas en los niveles de estrés laboral entre teletrabajadores y trabajadores presenciales de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas: HE 1: Existen diferencias significativas en el estrés laboral con relación a la dimensión Superiores y Recursos entre ambos grupos de trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2021.</p> <p>HE 2: Existen diferencias significativas en el estrés laboral con respecto a la dimensión Organización y Trabajo en Equipo entre ambos grupos de trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2021.</p>	<p>Superiores y Recursos</p> <p>Organización y Trabajo en Equipo</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24</p> <p>8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25</p>	<p>Nunca = 1</p> <p>Raras veces = 2</p> <p>Ocasionalmente = 3</p> <p>Algunas veces = 4</p> <p>Frecuentemente = 5</p> <p>Generalmente = 6</p> <p>Siempre = 7</p>	<p>1. Bajo nivel de estrés</p> <p>2. Promedio bajo de estrés</p> <p>3. Promedio alto de estrés</p> <p>4. Alto nivel de estrés</p>

Tipo y diseño de Investigación	Técnicas e Instrumentos
Enfoque: Cuantitativo	Variable: Estrés
Nivel: Descriptivo - Comparativo	Autores: Ivancevich & Matteson (1989) Adaptado por: Suárez (2013)
Diseño: No experimental	Técnica: Encuesta
Corte: Transversal	Instrumento: Cuestionario

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: ESTRÉS

Dimensiones	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
Superiores y Recursos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24	Nunca = 1	25 - 102 Bajo nivel de estrés
		Raras veces = 2	103 – 119 Promedio bajo de estrés
Organización y equipos de trabajo	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25	Ocasionalmente = 3	120 -128 Promedio alto de estrés
		Algunas veces = 4	
		Frecuentemente = 5	129 – 175 Alto nivel de estrés
		Generalmente = 6	
		Siempre = 7	

ANEXO N° 3

Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT – OMS. Adaptado Suárez (2013)

Datos:

Edad:

Sexo: Masculino Femenino

Estado civil: Soltero Casado Conviviente Viudo

Hijos: Si No

Formación académica: Secundaria Técnica Universitaria

Postgrado/Maestría

Modalidad laboral: Presencial Teletrabajo/ Trabajo desde casa Mixta
/Semipresencial

Antigüedad laboral: Menor a 6 meses De 6 meses a 1 año Mayor a 1
año

Indicaciones:

Lee detenidamente e indique con una “X” “con qué frecuencia la condición descrita en cada uno de los enunciados es para usted una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

1 = si la condición ‘**Nunca**’ es fuente de estrés.

2 = si la condición ‘**Raras veces**’ es fuente de estrés.

3 = si la condición ‘**Ocasionalmente**’ es fuente de estrés.

4 = si la condición ‘**Algunas veces**’ es fuente de estrés.

5 = si la condición ‘**Frecuentemente**’ es fuente de estrés.

6 = si la condición ‘**Generalmente**’ es fuente de estrés.

7 = si la condición ‘**Siempre**’ es fuente de estrés.

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2. El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa.							
3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4. El que las herramientas disponibles para llevar a cabo mi trabajo sean limitadas me estresa.							
5. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6. El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
10. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
12. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							
13. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.							
14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.							
15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
16. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.							
17. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							
18. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.							
20. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
21. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.							
22. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.							
23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.							
24. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							