



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO

Percepción del estrés laboral en el teletrabajo y la presencialidad en
colaboradores de una entidad financiera Trujillo 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestro en Gestión del Talento Humano.

Autor:

Liñan Arriaga, Andres Alexander (orcid.org/0009-0005-8922-0249)

ASESORES:

Dr. Salinas Gamboa, José German (orcid.org/0000-0002-8491-0751)

Dr. Méndez Gastañadui, Alfredo Nicanor (orcid.org/0000-0002-7154-5281)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2024

Dedicatoria

La investigación está dedicada a mi esposa Jéssica Chávez Murga, por estar ahí en todo momento, gracias por tu apoyo y cariño incondicional, sin ti no hubiera podido llegar hasta esta etapa profesional.

A mis hijos, Emiliano y Álvaro, por su amor y apoyo incondicional que me han dado durante este tiempo. A Dios por bendecirme, y ser fortaleza en aquellos momentos difíciles.

A mis padres que son la base de inicio de mi carrera y que siempre querían un hijo profesional. Querido Papá: ¡hoy el cielo está de fiesta!

Agradecimiento

A mis docentes de la maestría, que me impartieron sus conocimientos en cada sesión.

A mis asesores de tesis, por su dedicación en cada revisión.

Al personal de la entidad bancaria, por su tiempo y apoyo en la ejecución de la presente investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Percepción del estrés laboral en el teletrabajo y la presencialidad en colaboradores de una entidad financiera Trujillo 2023", cuyo autor es LIÑAN ARRIAGA ANDRES ALEXANDER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 22 de diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN DNI: 18141423 ORCID: 0000-0002-8491-0751	Firmado electrónicamente por: JSALINASG el 08-01- 2024 22:26:50

Código documento Trilce: TRI – 0705814





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LIÑAN ARRIAGA ANDRES ALEXANDER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Percepción del estrés laboral en el teletrabajo y la presencialidad en colaboradores de una entidad financiera Trujillo 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ANDRES ALEXANDER LIÑAN ARRIAGA DNI: 43288996 ORCID: 0009-0005-8922-0249	Firmado electrónicamente por: AALINAN el 22-12-2023 22:40:34

Código documento Trilce: TRI - 0705832



ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	iii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad de asesor	iv
Declaratoria de autenticidad de autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.1.1 Tipo de Investigación:	14
3.1.2 Diseño de Investigación:	14
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización:	14
3.3. Escenario de Estudio:	16
3.4. Participantes:	16
3.4.1 Población:	16
3.4.2 Muestra:	16
3.4.3 Muestreo:	16
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	16
3.6. Procedimiento:	17
3.7. Rigor científico:	17
3.8. Método de análisis de datos:	17
3.9. Aspectos éticos:	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	18
4.1. RESULTADOS:	18
4.2 DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modalidad de trabajo	18
Figura 2: ¿Se siente cómodo en el lugar físico donde labora usted?.....	18
Figura 3: ¿Cree que tiene todas las herramientas disponibles en el lugar donde realiza su trabajo?.....	19
Figura 4: ¿Siente que tiene más responsabilidades que su puesto indica?	19
Figura 5: ¿Asumir más responsabilidades me genera estrés?	20
Figura 6: ¿Cree que los horarios de trabajo son justos?	20
Figura 7: ¿Ha sentido que su carga laboral ha aumentado?	21
Figura 8: ¿Cuándo realizas una consulta o pides apoyo dentro de tu área, recibes respuesta? ...	21
Figura 9: ¿Consideras que tu jefe inmediato es alguien en quien se puede confiar?	22
Figura 10: ¿Tus compañeros de trabajo te ayudan cuando lo necesitas?	22
Figura 11: ¿Cree que sus opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta?	23
Figura 12: ¿Cree usted que valoran y ponen en ejecución alguna estrategia compartida por su persona en el área donde está?	23
Figura 13: ¿Consideras que dentro de su empresa celebran sus logros y aprendizajes?	24
Figura 14: ¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?.....	24
Figura 15: ¿Presenta jaquecas y dolores de cabeza en su horario de trabajo?	25
Figura 16: ¿Pierdes tu break por cumplir tareas pendientes del trabajo?	25
Figura 17: ¿Le genera estrés no comprender metas y misiones de la empresa?	26
Figura 18: ¿Considera que el ambiente de su trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?	26
Figura 19: ¿Tiene la oportunidad de crecer dentro de su centro de labores?	27

RESUMEN

La siguiente investigación tuvo como objetivo medir la percepción del estrés laboral en el teletrabajo y la presencialidad en colaboradores de una entidad financiera Trujillo 2023. La población fue de 20 colaboradores, la técnica utilizada para la obtención de datos fue a través de la encuesta, se ejecutó mediante un cuestionario de Likert conformada por 15 preguntas, los resultados fueron procesados a través del método estadístico, el enfoque es cualitativo, la metodología de la investigación básica con diseño no experimental de corte transversal descriptiva comparativa. Se obtuvo como resultado que existe percepción estresante en ambas modalidades tanto en el teletrabajo como en la presencialidad. Además, se identificaron dentro de las causas del estrés que son la sobrecarga laboral y la falta de apoyo interno. Por otro lado, en las consecuencias que se pudieron identificar son los malestares físicos, la falta de compromiso y la baja productividad dentro del área.

Palabras clave: Estrés, estrés laboral, percepción, teletrabajo, presencialidad.

ABSTRACT

The following research aimed to measure the perception of work stress in teleworking and presence in employees of a financial entity in the Telecrédito area, Trujillo 2023. The population was 20 employees, the technique used to obtain data was Through the survey, it was executed using a Likert questionnaire made up of... questions, the results were processed through the statistical method, the approach is qualitative, the methodology of basic research with a non-experimental cross-sectional descriptive-comparative design. The result was that there is a stressful perception in both modalities, both in teleworking and in person. In addition, work overload and lack of internal support were identified as causes of stress. On the other hand, the consequences that could be identified are physical discomfort, lack of commitment and low productivity within the area.

Keywords: Stress, work stress, perception, teleworking, presence

I. INTRODUCCIÓN

El mundo globalizado avanza cada día más rápido, y las organizaciones hoy son testigos de cambios, dando alta prioridad a sus empleados, la tecnología y las finanzas; Las empresas que no traigan consigo tecnología se quedarán atrás; En este contexto, las empresas quieren ser más productivas. Tanto es así que el trabajo se hacía en casa; crea lo que se desea, pero no se da cuenta de un problema muy importante como el estrés laboral.

La OMS (Organización Mundial de la Salud), en marzo del 2020, determinó que la enfermedad por coronavirus (COVID-19) había alcanzado nivel de pandemia a nivel mundial. Esto impactó también al Perú, que se vio inmerso en esta crisis sanitaria. Esta situación afectó a numerosas empresas, algunas de las cuales se vieron obligadas a cerrar, mientras que otras tuvieron que reinventarse. La mayoría de ellas optó por la virtualidad como una alternativa para mantenerse operativas. Estos cambios drásticos obligaron a las empresas a alinearse y adaptarse rápidamente con el fin de poder permanecer vigentes y activas en el mercado. La transición forzada hacia la virtualidad y el teletrabajo representó un desafío importante para muchas organizaciones, que tuvieron que ajustar sus procesos, tecnología y formas de trabajo para poder desplegar múltiples estrategias y acciones a nivel sanitario, económico, educativo, social e internacional para hacer frente a los desafíos generados por el COVID-19.

Desde el escenario de trabajo en el que nos encontramos, se observa que estamos involucrados por una sociedad inestable y compleja. Actualmente se vive el día a día de una forma dinámica, se crean alianzas entre empresas, los recursos humanos han tomado más valor y la tecnología ha ido

evolucionando de manera abismal. Estas acciones también sufren cambios en la sociedad, pierden su capacidad de independencia y son dependientes; generando así una mayor carga debido a las diferentes falencias, como el caso de la desvinculación de los colaboradores, el manejo de emociones, o que no se conozcan los objetivos de la empresa por falta de una buena organización, y no reciben una retroalimentación sobre ellos.

Las operaciones realizadas desde la virtualidad han facilitado la vida de los colaboradores y trajeron beneficios económicos para las empresas. Como consecuencia de la pandemia, ha surgido un nuevo espacio de prestación de servicios sin estar presentes físicamente. Este nuevo modelo de trabajo ha llevado a que los colaboradores permanezcan más tiempo conectados a sus labores, e incluso reciban llamadas fuera del horario laboral, con el fin de cumplir con sus tareas debido a que tienen acceso a la información de manera más inmediata. Esta situación ha generado una mayor presión laboral sobre los colaboradores, quienes se sienten afectados a trabajar más tiempo de lo establecido. Como resultado, se ha observado un aumento considerable en los niveles de estrés de la población laboral, que deben adaptarse a estas nuevas dinámicas de trabajo remoto y flexible. La disponibilidad constante y la necesidad de responder a las demandas laborales, incluso fuera del horario regular, han contribuido a elevar los niveles de estrés experimentados por los trabajadores en este contexto de transformaciones significativas en las formas en que se brindan diversos servicios a los colaboradores.

Es evidente que el estrés laboral creció, y a nivel internacional generó muchos cambios que llegaron a realizar varios estudios. Una de ellas, se llevó a cabo en una muestra de 2 mil personas que trabajan en varios sectores del sector público

y privado, y se obtuvo que el 41% tienen alto índice de estrés. Y que, de 3 trabajadores, 2 muestran un aumento de recarga de labores, y un 36% indica que tienen un menor apoyo de parte de sus compañeros y jefes directos. Por otro lado, 1 de cada 5 trabajadores no comunicó sobre su alto grado de estrés y un 48% de los colaboradores no solicitaba descanso médico, ya que sentían temor a ser despedidos. (Rodríguez, 2011)

De acuerdo con información difundida en Lima, el 52.2% de la población de esta jurisdicción sufre de niveles de estrés moderados a severos, como resultado de la pandemia y diversos problemas de salud, situación económica o familiar. Estos datos fueron revelados por una investigación llevada a cabo por el Instituto Nacional de Salud Mental (INSM) que pertenece al Ministerio de Salud (Minsa) en 2021. Además, se ha identificado que el 70% de los colaboradores en Perú han experimentado altos niveles de estrés laboral durante el período de la pandemia. Asimismo, un estudio realizado por Visma Latinoamérica mostró que el 71% de los trabajadores han padecido de depresión durante este mismo tiempo. La crisis de salud pública generada por la pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto considerable en el bienestar mental de la población de manera generalizada, incluyendo a los colaboradores de diferentes sectores, quienes han sufrido elevados niveles de estrés y depresión en el ámbito de dicha pandemia. (Diario El Comercio, 2021)

En el marco de esta investigación, se buscará brindar una perspectiva social y actualizada sobre la percepción del estrés laboral, analizando las principales modalidades de trabajo, como el teletrabajo y la presencialidad. Específicamente, se medirá y comparará la percepción más estresante en ambas formas de trabajo, dentro de un área de Telecrédito de una entidad financiera ubicada en Trujillo. Es importante tener en cuenta que el sector financiero se caracteriza por ser un entorno muy

exigente y competitivo, lo cual puede generar altos niveles de estrés entre sus colaboradores. Variable como la presión para lograr objetivo, la gestión de riesgos, la atención al cliente y la volatilidad de los mercados financieros pueden ser importantes fuentes generadoras de estrés para los trabajadores de este sector. Por lo tanto, esta investigación busca analizar y aportar una visión actualizada sobre la percepción del estrés laboral en las diferentes modalidades de trabajo que se han implementado, con el fin de comprender mejor el impacto que tienen en los colaboradores del área de Telecrédito de la entidad financiera estudiada.

Sobre lo expuesto, se planteó el objetivo general: Analizar la percepción más estresante en el teletrabajo y la presencialidad laboral. Se fijaron los siguientes objetivos específicos: O1 Identificar los factores que generan la percepción más estresante de los colaboradores en el teletrabajo y en la presencialidad laboral. O2 Identificar las consecuencias de la percepción más estresante de los colaboradores en el teletrabajo y en la presencialidad laboral. Para tales efectos se formuló la hipótesis de la investigación: Existe la percepción más estresante en el teletrabajo y la presencialidad laboral.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, se encontraron a Caicedo y Rayo (2021) señalan que el estrés laboral está asociado a las consecuencias nocivas que tiene en la salud de muchas personas, tanto a nivel individual como laboral; Para ello, llevaron a cabo una encuesta sobre el estrés laboral durante los últimos 10 años, con 31 fuentes locales y 2 internacionales, lo que resultó en que una mayoría estuvo de acuerdo con preguntas que en realidad insinuaban una clara conciencia de las provocaciones externas y la inseguridad, todas las cuales están relacionados con experimentar estrés.

Adicionalmente, se llevó a cabo una recopilación de datos a través de un cuestionario aplicado a los trabajadores de dicha área del Ministerio del Interior, concretamente al personal del área de atención al cliente de la empresa Ituran Road Track, situada en la ciudad de Quito, Ecuador; con la finalidad de obtener información sobre una situación en un momento determinado, sin manipular variables. El diseño de la investigación fue de carácter descriptivo, buscando analizar y detallar las características de la población y fenómeno estudiado, sin establecer relaciones causales. La investigación, que incluyó a un total de 38 personas, encontró que el teletrabajo en dicha área no era percibido como una modalidad estresante por parte de los colaboradores. Es decir, a diferencia de la situación observada en el sector financiero, los colaboradores de dicha área del Ministerio del Interior en Quito no experimentaban niveles elevados de estrés asociados al trabajo remoto o a distancia. Esto sugiere que factores específicos del contexto y las características del trabajo pueden influir en la percepción del estrés laboral entre los empleados que realizan sus labores a través del teletrabajo. (Zurita, 2022).

Angulo, Bayona y Esparza (2014) evaluaron, las respuestas al estrés laboral entre 149 empleados en tres sedes de empresas de entrega urgente en el oriente de Colombia. Los resultados del estudio

revelaron que tanto los hombres como las mujeres participantes experimentaron niveles de estrés considerados moderados. Estos niveles de estrés se manifestaron principalmente a través de síntomas fisiológicos, como problemas gastrointestinales relacionados. Además, el estudio encontró una correlación significativa entre las horas de trabajo semanales y los niveles de estrés reportados por los colaboradores. Sin embargo, en el estudio realizado, no se encontró una relación significativa entre las variables de jerarquía laboral y lugar de trabajo (ya sea en oficina o de forma remota) con los niveles de estrés percibidos por los empleados. Es decir, la cantidad de horas dedicadas al trabajo de manera semanal parece ser un factor determinante en los niveles de estrés que experimentan los trabajadores, independientemente de su posición jerárquica dentro de la organización o del lugar físico donde desempeñan sus funciones (ya sea en las instalaciones de la empresa o en modalidad de teletrabajo). Esto sugiere que el volumen de trabajo, es decir, la carga laboral que tienen los empleados, puede ser un elemento clave a considerar en la gestión y mitigación del estrés en el entorno de trabajo. El tiempo y esfuerzo dedicado a las tareas, más allá de otros factores, aparenta ser un aspecto fundamental que impacta directamente en los niveles de estrés percibidos por el personal.

Al analizar el estrés laboral en el sector financiero, se examina tanto las causas como las consecuencias de este fenómeno, especialmente en aquellos puestos de trabajo cuyo objetivo principal es alcanzar las metas empresariales. Esto se debe a que la mayor parte de los casos de estrés laboral se presentan precisamente en estas actividades y ámbitos, donde el estrés es provocado por la presión de cumplir con los objetivos y metas establecidos, la cual va en aumento constante día a día, semana a semana o mes a mes. Por lo tanto, se propone la creación de un ambiente de trabajo saludable, que sea reconocido y respaldado por la dirección de la organización. Asimismo, se sugiere un seguimiento continuo del personal, así como el fortalecimiento de las áreas de salud ocupacional, con el fin de abordar

de manera integral el problema del estrés laboral en el sector financiero. En resumen, se enfatiza la necesidad de identificar y atender tanto las causas como las consecuencias del estrés laboral en entidades financieras, especialmente en aquellos puestos de trabajo con objetivos empresariales específicos, a través de la implementación de nuevas formas que estimulen el buen desempeño de los colaboradores dentro de la empresa. (Gómez, 2017)

El estudio realizado por Escobar-Delgado (2020) se enfocó en analizar el estrés laboral que experimentan los docentes de educación básica debido al cambio de la modalidad de enseñanza presencial a la virtual. La investigación se llevó a cabo con una muestra de 20 profesores provenientes de cuatro instituciones educativas ubicadas en la parroquia Abdón Calderón, perteneciente al cantón Portoviejo. Los resultados del estudio concluyeron que el 90% de los docentes seleccionados para la muestra padecen de estrés laboral en diferentes grados de intensidad. Además, se determinó que factores como la edad, el sexo, el estado civil y el número de hijos de los docentes, están relacionados con los niveles de estrés que experimentan. Es decir, la investigación reveló que una amplia mayoría de los educadores evaluados en esta zona geográfica sufren de estrés laboral, y que variables personales y familiares de los docentes parecen ser elementos que influyen en la manifestación y magnitud del estrés que enfrentan en su entorno de trabajo.

Asimismo, según un artículo científico que analizó la satisfacción laboral y el estrés entre los teletrabajadores y los empleados que realizan sus labores de manera presencial en una universidad estatal de Costa Rica, se evaluó un total de 240 trabajadores remotos y 224 colaboradores que desempeñan sus funciones en las instalaciones de la institución. Los resultados revelaron que los colaboradores presentaban mayores niveles de satisfacción laboral en comparación con sus colegas que trabajan de forma presencial en la universidad. Es decir, los resultados del estudio indicaron que los empleados que

realizan sus actividades de manera remota o a distancia mostraban un mayor grado de satisfacción con su trabajo en comparación a aquellos que desempeñan sus funciones de manera presencial dentro de las instalaciones de la universidad estatal costarricense. Además, los trabajadores remotos experimentaban menores niveles de estrés. Por lo tanto, se concluye que, en el contexto de esta institución universitaria, el teletrabajo se perfila como una opción adecuada y favorable en comparación al trabajo presencial, en términos tanto de satisfacción laboral como de reducción del estrés entre los colaboradores. En resumen, el estudio sugiere que el trabajo a distancia o remoto puede representar una alternativa ventajosa frente al modelo tradicional de trabajo presencial, al menos en lo que respecta a los índices de satisfacción y estrés vistos por los empleados en mencionada universidad estatal costarricense. (Arce y Rojas, 2021).

Por otro lado, en cuanto al clima organizacional y estrés laboral en una institución de Contac Center en Guayaquil, Ecuador, durante la pandemia ocasionada por el coronavirus; los resultados señalaron que el clima organizacional en las empresas analizadas se considera regular, es decir, presenta algunas deficiencias, pero éstas no interfieren de manera significativa en el desempeño de las funciones de los colaboradores. Además, el estrés laboral se conceptualiza como un conjunto de reacciones fisiológicas, psicológicas y emocionales que experimenta el trabajador cuando enfrenta una sobrecarga de demandas en su trabajo, y no cuenta con las herramientas adecuadas para hacerles frente. Por otro lado, se destaca que las empresas de Contact Center se caracterizan por tener un ambiente laboral de constante presión y alta rotación de personal. Esto se debe a que el giro de negocio de estas compañías está relacionado con las telecomunicaciones y el telemarketing. En conclusión, este estudio permite obtener una comprensión más detallada y exhaustiva acerca del ambiente de trabajo y las condiciones que generan estrés entre los empleados que se desempeñan en centros de atención y servicios al cliente. Al analizar estos aspectos en profundidad, la investigación

aporta valiosa información que puede ser utilizada para implementar estrategias y mejoras en la gestión del talento humano dentro de este tipo de organizaciones, con el fin de optimizar el clima laboral y reducir los niveles de estrés que enfrentan los trabajadores. (Valverde & Martillo, 2021)

En contexto nacionales, Ángeles (2021) nos da a conocer que pudo identificar una relación del estrés laboral y el desempeño entre los empleados de la organización de Servicios Call center en el Perú, el método de investigación fue no experimental y utilizó un diseño descriptivo – correlacional transaccional o transversal, se desarrolló a 300 teleoperadores, donde mostraron como respuesta que el estrés laboral se relacionó puntualmente en el rendimiento dentro de la empresa, el estudio encontró una correlación positiva considerable de 0.639 utilizando la prueba de Spearman, lo cual indica una relación directa y sustancial entre las variables analizadas en la investigación.

El objetivo de esta investigación fue encontrar la metodología de investigación empleada para estudiar el estrés laboral generada por el coronavirus, así como analizar los principales resultados obtenidos. La investigación se realizó mediante un estudio de tipo revisión de literatura, adoptando un enfoque de revisión sistemática de la bibliografía existente sobre este tema. Los hallazgos principales concluyen que los efectos de la solidez y el apoyo social podrían ayudar a reducir los niveles de estrés laboral generados por la situación pandémica. En resumen, este estudio se centró en examinar la metodología y los resultados clave de las investigaciones previas sobre el estrés laboral causado por la crisis sanitaria del COVID-19, encontrando que el fortalecimiento de los vínculos sociales y el apoyo a los trabajadores podrían ser estrategias efectivas para mitigar los efectos del estrés en este contexto. (Dávila et. al., 2023)

En el caso de Humpire et. al. (2020), cuya investigación tuvo como objetivo analizar y contrastar el desarrollo sistemático del estrés laboral en las estructuras financieras. Por ello, el estrés ha sido objeto

de investigación desde hace muchos años, al ser un problema recurrente entre los empleados de entidades financieras, que conlleva una disminución de su productividad debido a alteraciones físicas, mentales y fisiológicas. Por lo que se recomienda considerar opciones y estrategias para enfrentar esta dificultad, ya que actualmente el sistema financiero esta en constante evolución y adaptación a las preferencias de los clientes.

Por otro lado, Larico et al. (2021) estudiaron el estrés laboral y el desempeño entre empleados de cooperativas de ahorro y crédito del municipio de Juliaca. Este estudio utilizó métodos cuantitativos, y diseño transversal no experimental. Centrándose en tipos básicos de investigación y niveles descriptivos y de correlación. Los principales hallazgos concluyeron que el estrés laboral afecta a más del 25% de los trabajadores. Es decir, el estrés experimentado por los compañeros de trabajo tiene un impacto perjudicial para la salud de los individuos. Entre los factores que contribuyen al estrés laboral, se identificaron las horas extra, las altas exigencias y demandas del trabajo, la gran responsabilidad, así como condiciones laborales desfavorables. En resumen, este estudio de enfoque cuantitativo y diseño transversal determinó que más de una cuarta parte de los colaboradores estudiados padecen estrés, el cual se ve influenciado por diversos elementos como la carga de trabajo, la responsabilidad y las condiciones del entorno laboral.

Para Moirano et. al. (2021) el coronavirus afectó de manera abismal, y la cuarentena cambió las relaciones laborales; es por ello que, en su estudio utilizó un cuestionario en línea y el método de muestreo de bola de nieve para analizar el estrés laboral que experimentaron los trabajadores argentinos que cambiaron a la modalidad de teletrabajo a raíz de la pandemia. Fueron 164 teletrabajadores como muestra y los resultados obtenidos mostraron que estos trabajadores reportan tener síntomas físicos y psíquicos, así como un alto nivel de agotamiento mental. Ante esta situación, se

plantea la necesidad de entablar una discusión sobre las condiciones laborales y el impacto que el teletrabajo está teniendo en este personal, con el fin de identificar estrategias para mejorar su situación y promover un equilibrio saludable entre los requerimientos del trabajo y el bienestar de los empleados.

Otra investigación empleó un diseño no experimental, transversal y correlacional, y logró establecer que en la institución educativa analizada hay una asociación, aunque de baja magnitud, entre los niveles de estrés laboral que viven los docentes y su desempeño en las actividades de enseñanza en una empresa educativa de Trujillo. Se realizó mediante una encuesta aplicada a 53 docentes de la institución; los resultados de este estudio concluyeron que en la institución educativa de Trujillo existe una pequeña, pero significativa, correlación entre el estrés laboral y los resultados del trabajo pedagógico de los docentes. (Vaella, 2021).

El estudio de Gonzales y Rojas (2021) se enfocó en la percepción de los funcionarios de las unidades financieras de Lima sobre el estrés laboral y la productividad. Tuvo un diseño de investigación descriptivo y la información se obtuvo a través de encuestas aplicadas a 278 funcionarios de las diferentes unidades estructurales. Los resultados concluyeron que existe una relación significativa entre las variables de estrés laboral y la percepción de productividad. Específicamente, se encontró un coeficiente de correlación de Spearman de 0,650, lo cual indica una correlación positiva moderada de ambas variables. En resumen, este estudio de tipo descriptivo reveló que los funcionarios de las unidades financieras de Lima perciben una relación importante entre los niveles de estrés laboral que experimentan y su propia percepción sobre la productividad en el trabajo.

Por su parte, el estudio realizado por López y Neira (2019) se enfocó en analizar cómo el trabajo remoto (home office) afecta el estrés

laboral entre los empleados de instituciones financieras. Este fue un estudio de diseño explicativo, en el cual se encuestó a 42 trabajadores. Los resultados concluyeron que el estrés laboral realmente perjudica a los empleados que trabajan de forma remota, debido a que no pueden compartir y socializar con sus colegas en el entorno de privacidad del trabajo presencial. Esta investigación demostró que el trabajo desde el hogar puede incrementar los niveles de estrés laboral en los empleados de empresas financieras, principalmente por la falta de interacción y apoyo de los compañeros de trabajo que se da en un entorno presencial.

En un estudio realizado en 2021, se llevó a cabo una encuesta sobre ansiedad y estrés laboral entre los asociados de una estructura financiera privada en el norte de Lima, que pertenece al Ministerio del Interior. Tuvo un diseño descriptivo, no experimental y correlacional. Los resultados mostraron que: De los empleados presentaba un nivel límite de ansiedad pertenecen al 82.2%. De los empleados que mostraron un nivel moderado de ansiedad son el 5.6%; sólo el 39.9% de los empleados presentaba un nivel bajo de ansiedad. El 35.5% de los empleados estaba estresado debido a la presión laboral. En resumen, esta investigación descriptiva y correlacional reveló que la mayoría de los empleados de esta estructura financiera privada en Lima Norte sufrían de niveles preocupantes de ansiedad, y más de un tercio de ellos experimentaba estrés laboral asociado a la presión que enfrentan en su trabajo.

El Call Center del Banco de Crédito del Perú tiene sede en la localidad de La Esperanza perteneciente a Trujillo, donde actualmente se viene realizando los trabajos de forma presencial y remota, teniendo una población de gente joven de las edades de 18 a 35 años aproximadamente, donde la gran mayoría desea ingresar ya sea por la reputación de la empresa a nivel nacional, ya que sería un orgullo estar dentro de una empresa tan reconocida, cuando un colaborador ya empieza sus labores encomendadas, es donde vienen los problemas, no es por el mal trato dentro del centro del trabajo sino por la carga

laborar del día a día, es decir; muchos de ellos no están acostumbrados a laborar las 8 horas, la gran mayoría de los colaboradores es su primer trabajo y la presión los aburre o se cansan, otros no están familiarizados con el servicio al cliente vía telefónicamente, teniendo los problemas de asertividad con la atención al cliente o empatía con ellos y es por los diferentes reclamos que se recibe vía llamada o presión del cliente, aún para muchos les cuesta manejar en algunos casos sus emociones y manejar la llamada con los clientes, así mismo, les cuesta acostumbrarse o tener todo el día un headphone por muchas horas, y que generalmente causa los problemas del oído y estrés laboral, este último es el más fuerte y cotidiano que todo colaborador tiende a mencionar en su día a día.

Ante esta realidad, el autor se centra en el siguiente problema: ¿Cuál es la percepción más estresante, el teletrabajo o la presencialidad laboral en los colaboradores del área de Telecrédito? De manera que, se identifique en qué modalidad de trabajo se presenta la mayor percepción de estrés laboral dentro de una empresa dedicada a las finanzas.

El presente estudio se centró en identificar cuál modalidad de trabajo, ya sea presencial o teletrabajo, genera más estrés entre los empleados. Además, los resultados de este estudio permitirán implementar estrategias de apoyo para minimizar la percepción de estrés, tanto en la modalidad de trabajo remoto como en la presencialidad, específicamente en el área de telecrédito del BCP, localizado en la ciudad de Trujillo. En resumen, el objetivo es comparar los niveles de estrés laboral entre los empleados que trabajan de manera presencial y aquellos que lo hacen de forma remota en el área de telecrédito del banco, con la finalidad de implementar medidas que ayuden a reducir el estrés percibido en ambas modalidades de trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación:

Este estudio aplicó una investigación de tipo básica. El diseño fue de tipo no experimental y de corte transversal descriptivo comparativo. Esto quiere decir que los investigadores no manipularon la variable de interés, y la recolección de datos se realizó en un momento específico, con el objetivo de comparar los resultados. El enfoque fue cualitativo y la medición de las variables se llevó a cabo a través de la escala de Likert.

3.1.2 Diseño de Investigación:

Se diseñó se la siguiente manera:

$$X - Y$$

Dónde:

X: Objeto del que se realizará él estudio.

Y: Observación de la muestra.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización:

Variab les	Definición Conceptua l	Definición Operacion al	Dimension es	Indicadores	Escala de medici ón
Estrés laboral	Landy Conte (2005), y	La variable estrés laboral se	Estresores	Ambiente físico Responsabilid	Escala

	<p>indica a Selye, como: “padre del estrés”, es un personaje muy primordial ya que durante ese tiempo de los cincuenta impartió al mundo el significado del estrés lo cual lo definió como algo que se puede evidenciar por el síndrome específico. Plantea los aspectos relevantes para comprender cómo ciertos factores no físicos o tangibles pueden tener impactos y consecuencias a nivel orgánico, particularmente sobre el sistema nervioso de las personas.</p>	<p>puede calcular con las medidas: Estresores, Conflictos del puesto de trabajo y consecuencias; donde podemos usar la escala de tipo Likert.</p>		ades	<p>de Likert:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Carga de trabajo	
			Conflictos del puesto de trabajo	Comunicación interna	
				Relaciones interpersonales	
				Reconocimiento	
			Consecuencias	Psicológicas	
Empresariales					

3.3. Escenario de Estudio:

La presente investigación se realizó en el Banco de Crédito del Perú, en las oficinas de Telecrédito de Trujillo, ubicado su sede en el Parque Industrial de La Esperanza, donde actualmente se labora de forma presencial y la otra parte de forma virtual

3.4. Participantes:

3.4.1 Población:

Este estudio fue llevado a cabo por un grupo de 20 personas que trabajan en el área de Telecrédito del Banco de Crédito, cuyas oficinas se localizan en el distrito de La Esperanza, en la provincia de Trujillo, en una zona industrial.

3.4.2 Muestra:

Todos los empleados del Banco de crédito en el área de Telecrédito de Trujillo 2023.

3.4.3 Muestreo:

No se utilizó ninguna fórmula por que el grupo es pequeño.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

En cuanto a la técnica de recolección de datos utilizada en este proyecto, se llevó a cabo una encuesta a través del instrumento del cuestionario. Además, para asegurar la validez y confiabilidad de los datos, se realizaron los procesos correspondientes.

Técnicas	Instrumento
✓ Encuesta	✓ Cuestionario

3.6. Procedimiento:

Los procedimientos que se realizaron en esta investigación fueron:

- Para recabar información se seleccionará a todos los colaboradores del área de Telecrédito del Banco de Crédito del Perú, sede Trujillo.
- Luego se les aplicó la encuesta para hallar la percepción más estresante entre el teletrabajo y la presencialidad, el cual fue enviado de forma virtual a los correos de cada colaborador.
- Se procedió con el análisis de los hallazgos.
- Se interpretó todos los datos obtenidos de la encuesta.
- Se realizó las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

3.7. Rigor científico:

Validación y confiabilidad

3.8. Método de análisis de datos:

Para el análisis, se hizo uso de estadística descriptiva. Asimismo, se utilizó un método descriptivo e interpretativo, que permitirá un análisis inferencial de los datos. Esto posibilitará describir la variable "percepción de estrés" y sus dimensiones de manera detallada.

3.9. Aspectos éticos:

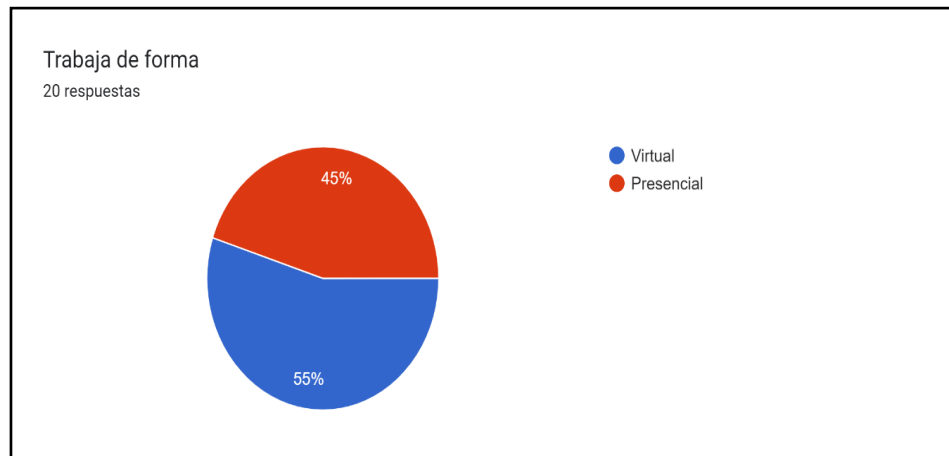
La información revelada en esta investigación no será manipulada y tiene como objetivo ser una contribución científica para la universidad, sin fines de comercialización o beneficios financieros. Además, este estudio se llevará a cabo de acuerdo con los valores éticos fundamentales que exige la Universidad César Vallejo. Se utilizará información transparente y auténtica, ya que se realiza en nombre de dicha institución.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS:

Se encuestó a 20 personas que laboran en el área de Telectrédito para conocer la percepción del estrés laboral y los resultados fueron los siguientes.

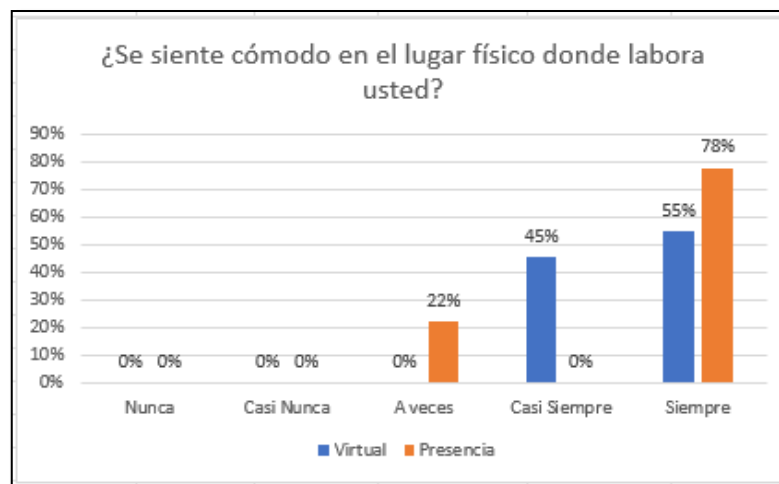
Figura 1: Modalidad de trabajo



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 1, se observa que el 45% de colaboradores trabajan de forma virtual y 55% de forma presencial.

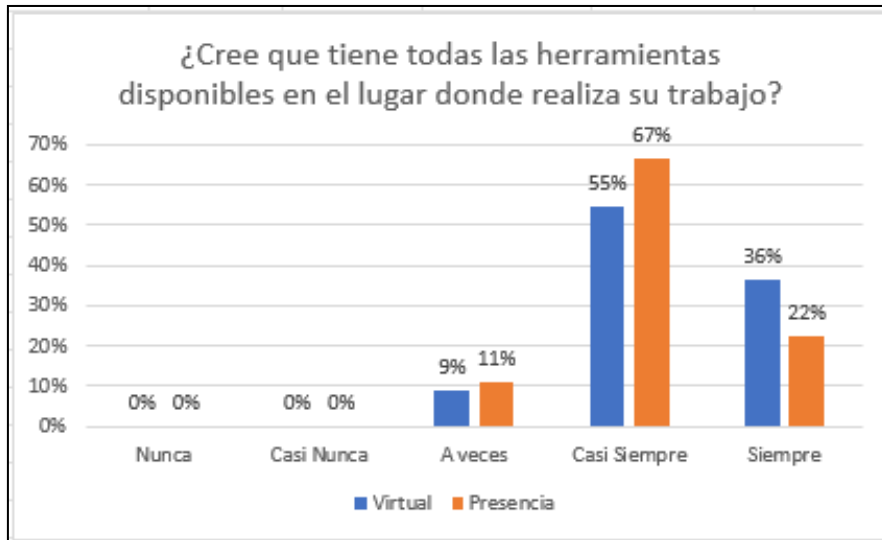
Figura 2: ¿Se siente cómodo en el lugar físico donde labora usted?



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 2, se presencia que el 55% de los encuestados que trabajan de manera virtual manifiestan que siempre se sienten cómodos; mientras que, el 78% de los colaboradores que laboran de manera presencial refieren que siempre trabajan cómodos.

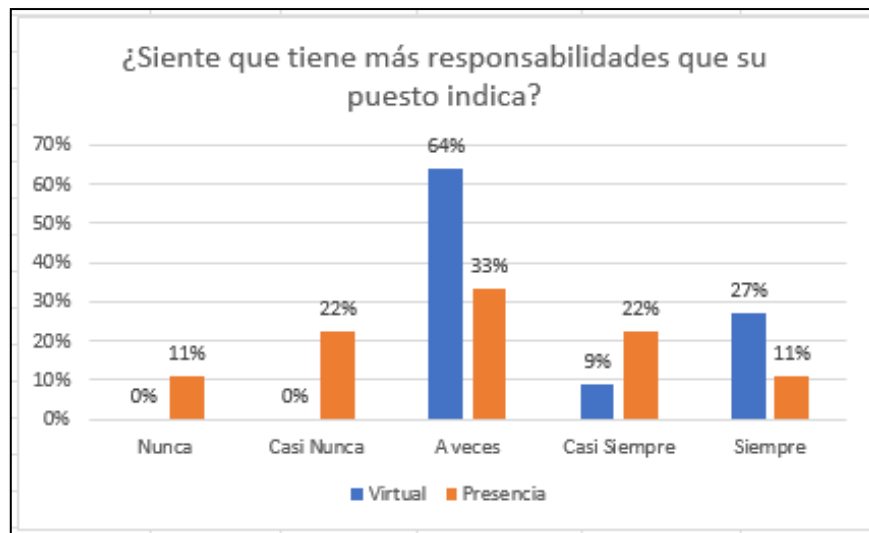
Figura 3: ¿Cree que tiene todas las herramientas disponibles en el lugar donde realiza su trabajo?



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 3, se observa que el 55% de los encuestados que trabajan de manera virtual refieren que casi siempre tienen todas las herramientas disponibles; mientras que, el 55% de los que trabajan presencialmente refieren que casi siempre.

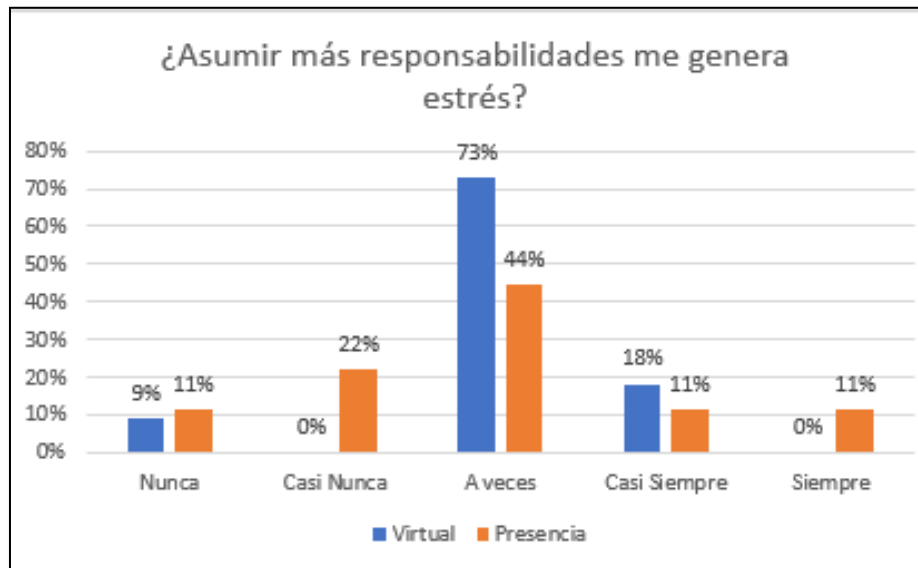
Figura 4: ¿Siente que tiene más responsabilidades que su puesto indica?



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 4, se observa que, en la modalidad virtual, el 64% indica que a veces siente que tiene más responsabilidades que su puesto indica, mientras que, en la presencialidad, el 33% siente que a veces.

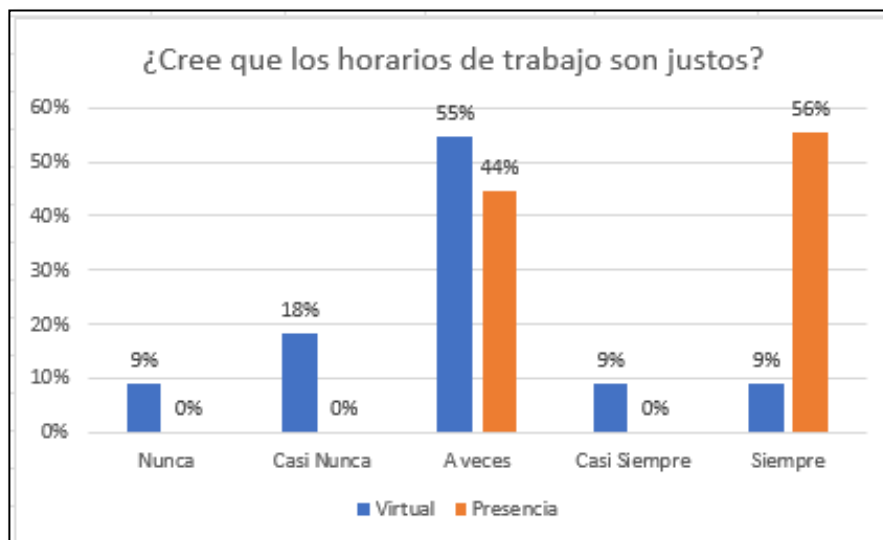
Figura 5: ¿Asumir más responsabilidades me genera estrés?



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 5, se observa que el 73% de los que trabajan de manera virtual a veces tiene más estrés al asumir más responsabilidades; mientras que de los trabajadores de manera presencial, solo el 44%.

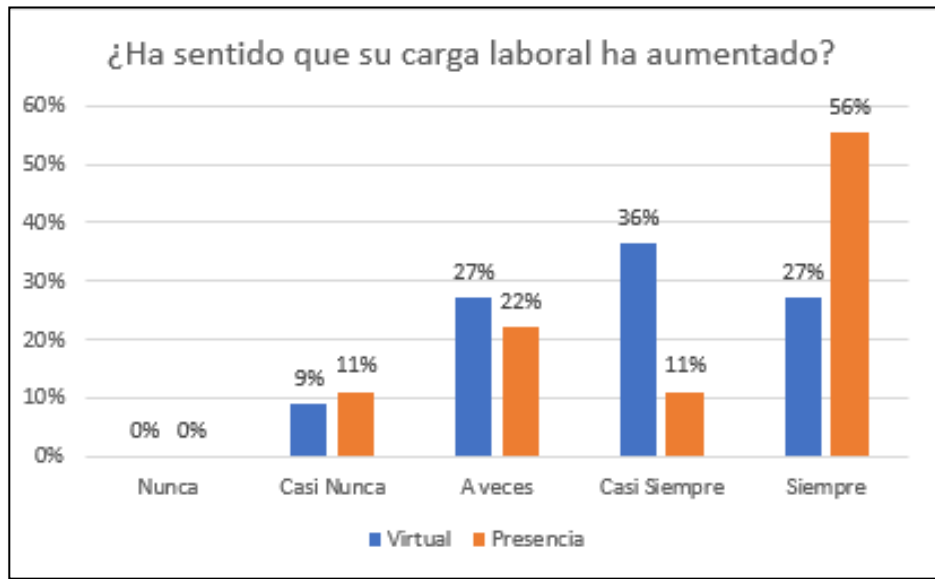
Figura 6: ¿Cree que los horarios de trabajo son justos?



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 6, se observa que el 55% de los que trabajan de manera virtual a veces creen que los horarios de trabajo son justos; mientras que los que trabajan de manera presencial solo el 44% cree que los horarios son justos.

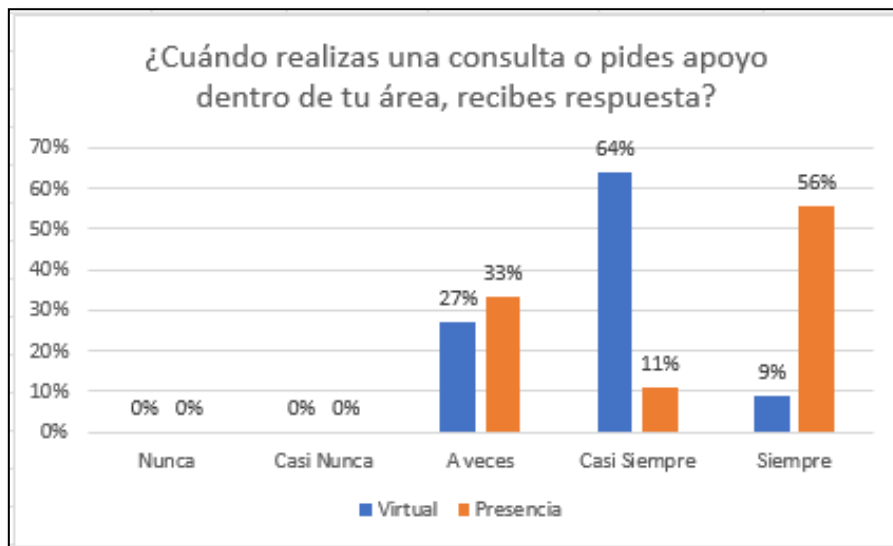
Figura 7: ¿Ha sentido que su carga laboral ha aumentado?



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 7, se observa que el 36% de los que trabajan de manera virtual sienten que casi siempre su carga laboral ha aumentado y el 27% siempre. Mientras que, en la presencialidad, el 11% siente que a veces su carga laboral ha aumentado y el 56% siempre.

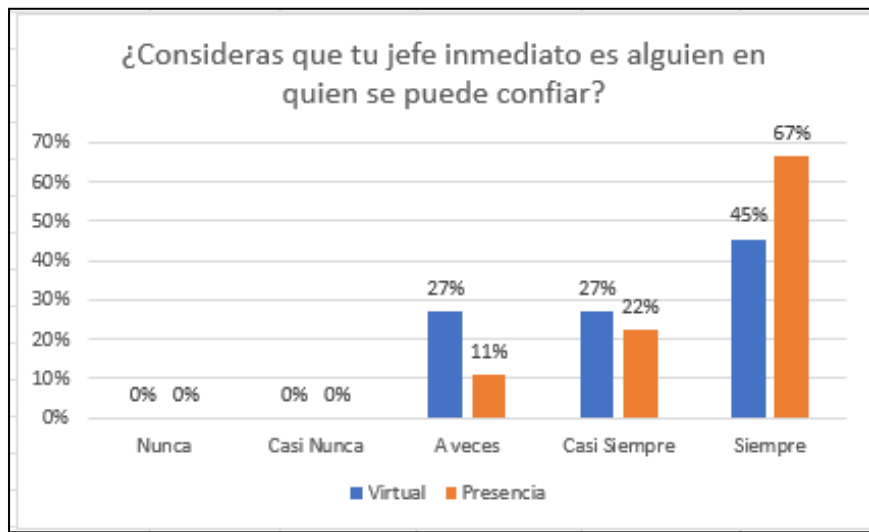
Figura 8: ¿Cuándo realizas una consulta o pides apoyo dentro de tu área, recibes respuesta?



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 8, se observa que el 64% de los que trabajan de manera virtual casi siempre recibe respuesta cuando realiza una consulta, y el 11% de los que trabajan presencialmente, casi siempre. Por otro lado, el 9% de manera virtual siempre recibe ayuda y de la presencialidad el 56.

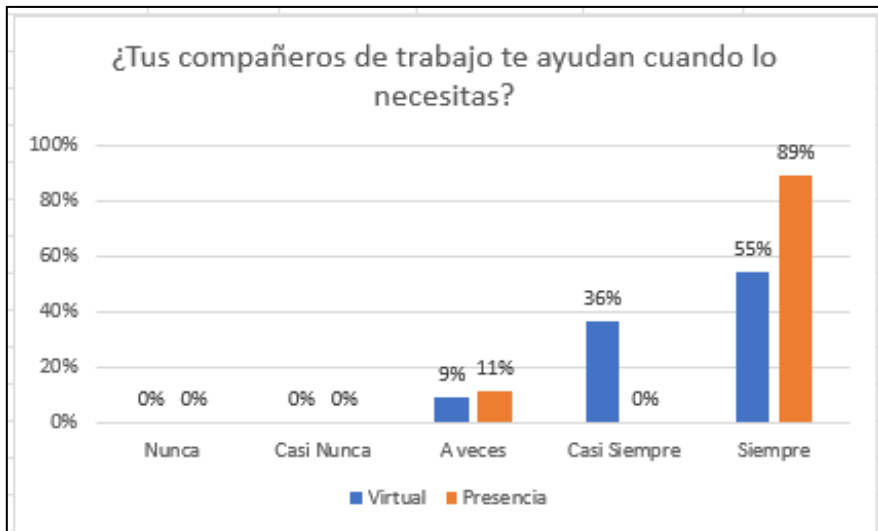
Figura 9: ¿Consideras que tu jefe inmediato es alguien en quien se puede confiar?



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 9, se observa que el 45% de los que trabajan de manera virtual siempre consideran que su jefe es alguien confiable; mientras que los que trabajan de manera presencial el 67% siempre considera que su jefe es confiable.

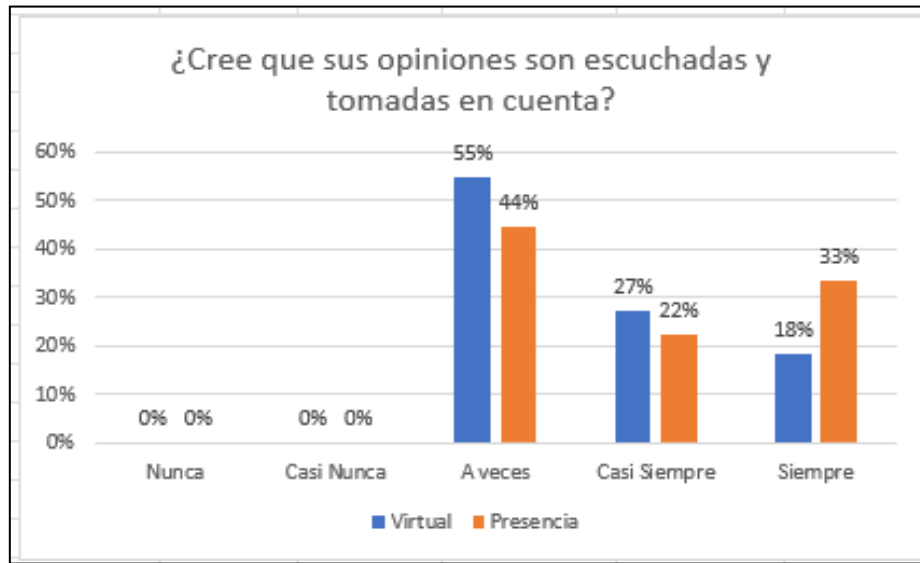
Figura 10: ¿Tus compañeros de trabajo te ayudan cuando lo necesitas?



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 10, se observa que el 55% de los que trabajan de manera virtual siempre reciben ayuda de sus compañeros de trabajo, mientras que en la presencialidad el 89% siempre.

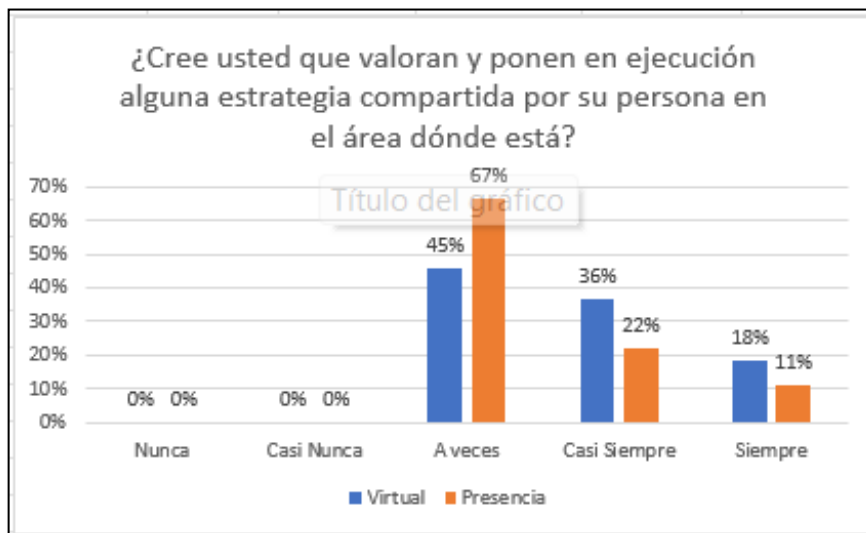
Figura 11: ¿Cree que sus opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta?



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 11, se observa que el 55% de los que trabajan de manera virtual a veces cree que sus opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta; mientras que en la presencialidad el 44% a veces.

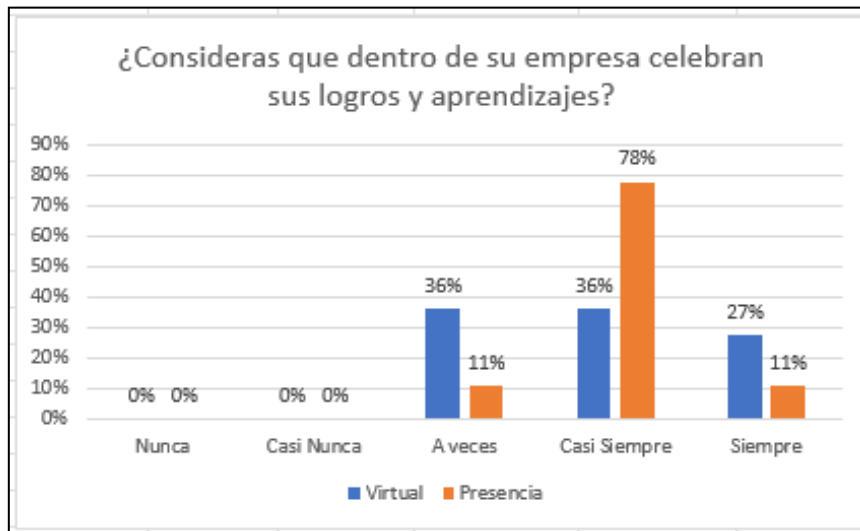
Figura 12: ¿Cree usted que valoran y ponen en ejecución alguna estrategia compartida por su persona en el área donde está?



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 12, se observa que el 45% de los que trabajan de manera virtual a veces creen que valoran y ponen en ejecución alguna estrategia compartida por su persona en el área donde está; mientras que en la presencialidad el 67% a veces.

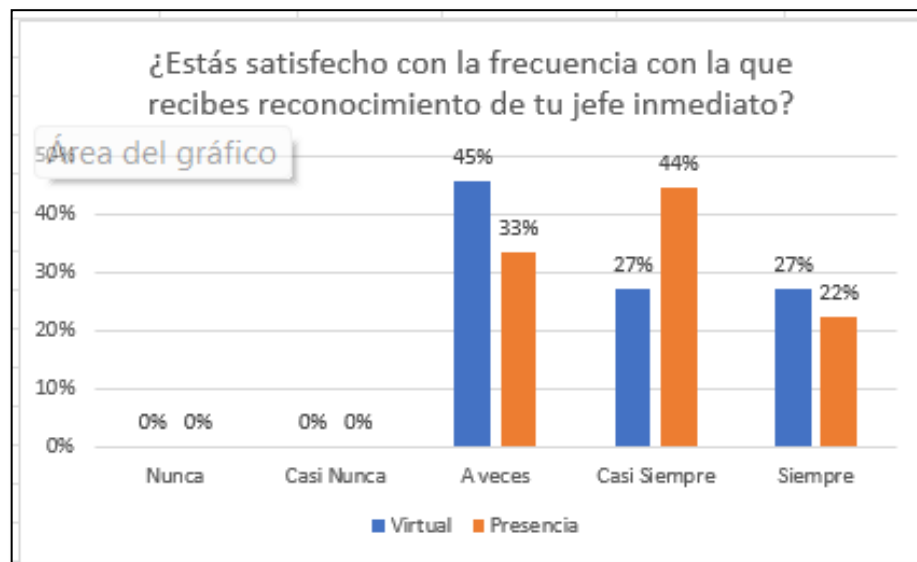
Figura 13: ¿Consideras que dentro de su empresa celebran sus logros y aprendizajes?



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 13, se observa que el 36% de los que trabajan de manera virtual consideran casi siempre que dentro de su empresa celebran sus logros y aprendizajes; mientras que de manera presencial, el 78% considera que casi siempre.

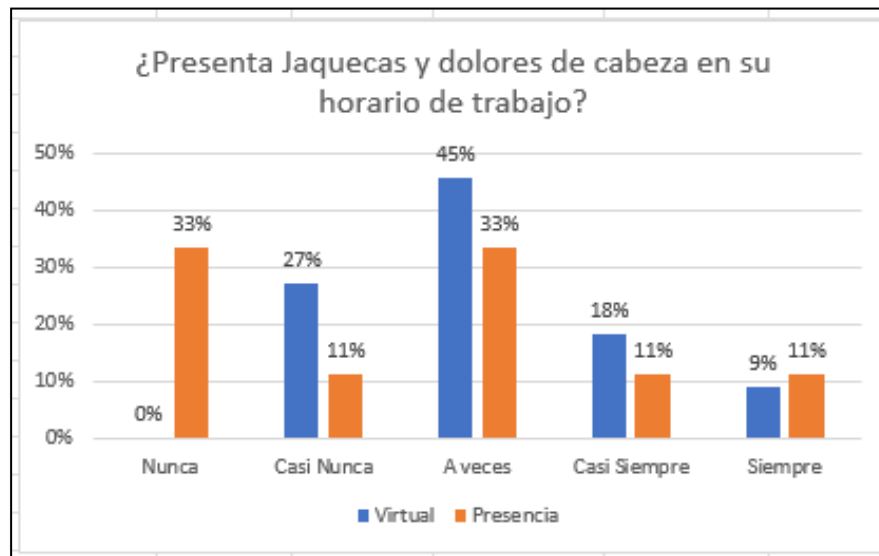
Figura 14: ¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 14, se observa que el 45% de los de manera virtual a veces está satisfecho con la frecuencia con la que recibe reconocimiento de su jefe inmediato; mientras que en la presencialidad solo el 33% a veces.

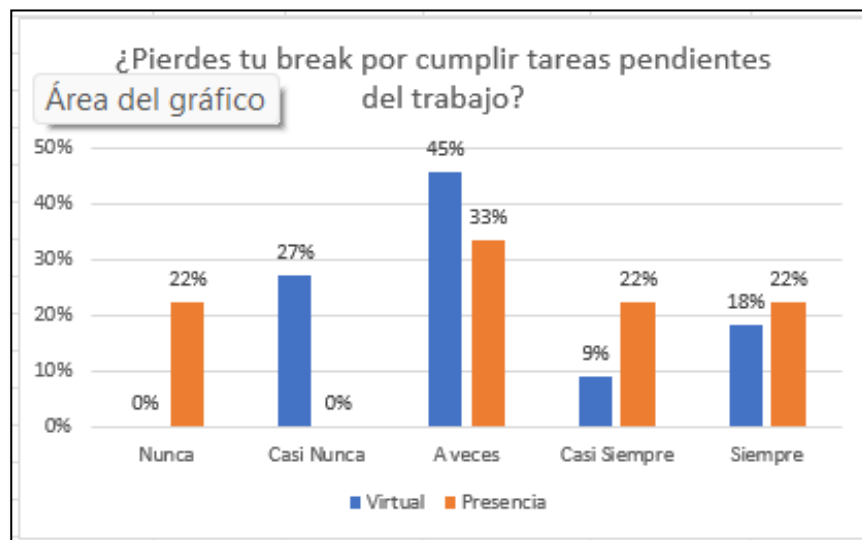
Figura 15: ¿Presenta jaquecas y dolores de cabeza en su horario de trabajo?



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 15, se observa que el 45% de los que trabajan de manera virtual a veces presenta jaquecas y dolores de cabeza en su horario de trabajo; mientras que el 33% de la presencialidad a veces presenta dolores de cabeza.

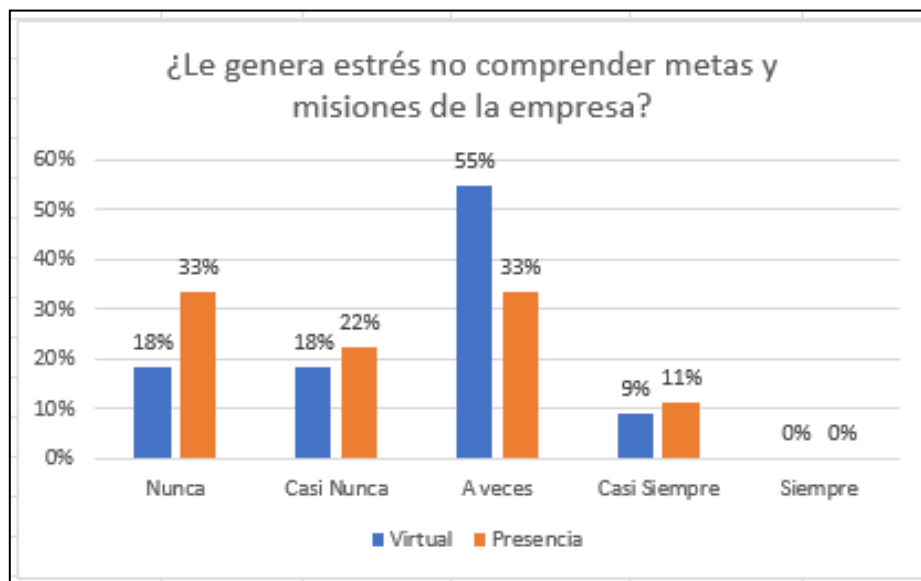
Figura 16: ¿Pierdes tu break por cumplir tareas pendientes del trabajo?



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 16, se observa que el 45% de los que trabajan de manera virtual a veces pierde su break por cumplir tareas pendientes del trabajo; mientras que el 33% de la presencialidad a veces.

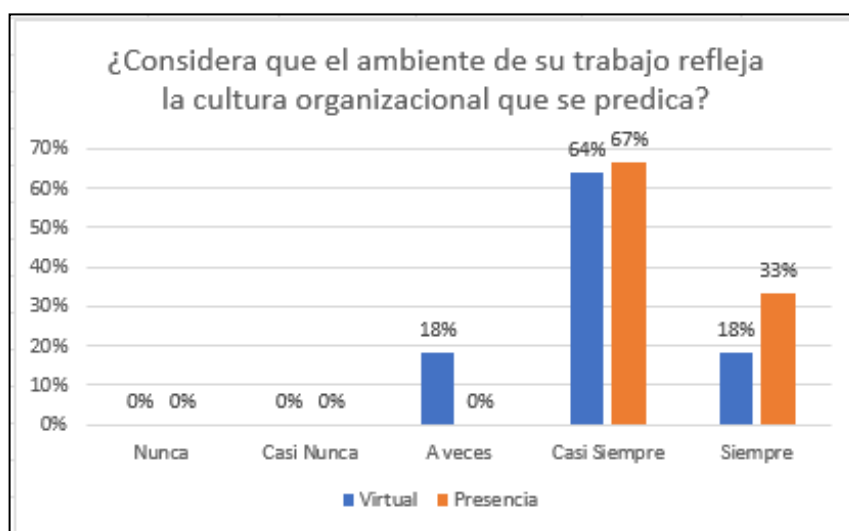
Figura 17: ¿Le genera estrés no comprender metas y misiones de la empresa?



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 17, se observa que el 55% de los que trabajan de manera virtual indican que les genera estrés no comprender metas y misiones de la empresa; mientras que en la presencialidad a veces el 33%.

Figura 18: ¿Considera que el ambiente de su trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?

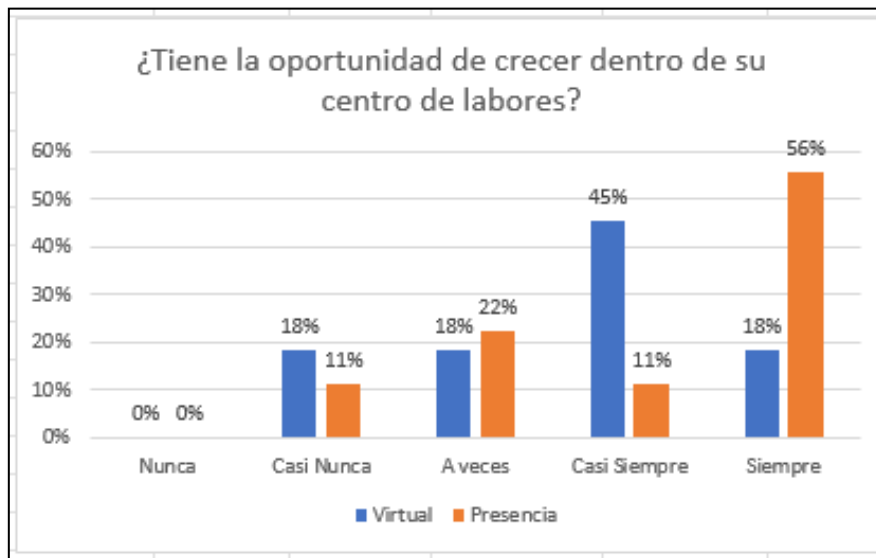


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 18, se puede observar que el 64% de los trabajadores que laboran de manera virtual considera que el ambiente de su lugar de trabajo casi siempre refleja la cultura organizacional

que se pregona en la empresa. Por otra parte, en el caso de los trabajadores que realizan sus labores de forma presencial, el 67% de ellos casi siempre siente que el ambiente de su trabajo refleja la cultura organizacional de la compañía.

Figura 19: ¿Tiene la oportunidad de crecer dentro de su centro de labores?



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 19, se observa que el 45% de manera virtual casi siempre tienen la oportunidad de crecer dentro de su centro de labores; mientras que, en la presencialidad, el 11% casi siempre

4.2 DISCUSIÓN

A lo largo del tiempo, los casos de estrés han ido incrementando en el mundo. Y, uno de los lugares donde más se presenta esta enfermedad, es el centro de trabajo. Según lo señalado por Rojas (2022), la presión laboral ha aumentado debido a los constantes cambios que se han suscitado dentro de las empresas. Estas organizaciones han tenido que improvisar sus procesos, lo cual ha generado que los trabajadores deban cambiar sus rutinas laborales habituales y adaptarse a la nueva modalidad de trabajo remoto.

Esta investigación ha sido de suma importancia ya que ha permitido darse cuenta del contexto real en que viven los colaboradores en la actualidad; además, de saber cuán importante es cuidar la salud mental y física. Según el objetivo general, analizar la percepción más estresante en el teletrabajo y la presencialidad laboral, los hallazgos reafirman la hipótesis propuesta ya que se evidencia la percepción estresante en ambas modalidades de trabajo tanto virtual como presencial. Además, tiene relación con el estudio realizado previamente por Rojas en el año 2018, el cual señala que el 70% de los trabajadores sufren de estrés laboral, siendo los factores más comunes el conflicto entre compañeros y la falta de interacción y colaboración entre ellos. Esto sugiere que la dinámica entre los empleados y el ambiente de trabajo tienen una influencia relevante en los niveles de estrés que experimentan los trabajadores, aspecto que parece ser pertinente para la investigación actual.

LeBlanc et al. (2019) expresan que es importante reconocer cuáles son las estrategias para tratar esta problemática que aumenta con el pasar del tiempo; según indican son dos maneras de intervenir sobre el estrés laboral: una de ellas es la prevención primaria, que se centra en la organización y sus recursos aprovechables, y la secundaria es trabajar sobre los individuos directamente afectadas. De acuerdo con el objetivo específico número uno, identificar los factores que generan la

percepción más estresante de los colaboradores en el teletrabajo y la presencialidad laboral, los datos reflejan que los trabajadores de telecrédito de la entidad financiera presentan estrés debido a la sobrecarga laboral, no contar con capacitación, no tener oportunidades de mejora dentro de la empresa y no ser reconocidos con frecuencia. Según manifiesta Lujan (2018) la ausencia de estímulos, la falta de variedad en las tareas y el trabajo excesivo y repetitivo son los principales detonantes del estrés laboral, pues generan en el trabajador la percepción de un ciclo interminable y carente de alicientes. Esto se debe a que muchos empleados cumplen las mismas funciones por periodos prolongados, sin rotar o cambiar de responsabilidades. Esto ocasiona que el trabajador tenga una sensación de vacío y rechazo hacia el trabajo que realiza a diario, ya que cada nueva jornada se percibe como un ciclo monótono que no tiene fin.

De acuerdo con el objetivo dos, identificar las consecuencias de la percepción más estresante de los colaboradores en el teletrabajo y en la presencialidad laboral, los hallazgos indican que los colaboradores del área de telecrédito de la entidad financiera no están satisfechos, presentan malestares físicos como dolores de cabeza y jaquecas y no se genera una confianza entre los colaboradores con sus jefes. Además, ello puede llevar a una baja productividad y bajo compromiso con el trabajo diario. Esta presión en la que son sometidos de acuerdo con sus funciones en el trabajo lleva a los empleados a desarrollar problemas de salud mental, como ansiedad y estrés laboral, afectando de manera significativa su bienestar general (Rojas, 2022). Según la Organización Mundial de la Salud (2021) en un estudio realizado en 39 países, una de cada cinco personas que se encuentran en contextos de crisis o zonas impactadas, tienen un mayor riesgo de padecer problemas de salud mental. Esto sugiere que los entornos adversos o de emergencia incrementan significativamente la probabilidad de que los individuos experimenten enfermedades que afecten su bienestar psicológico y emocional.

V. CONCLUSIONES

- 1) En esta investigación se llegó a determinar que existe una percepción más estresante en ambas modalidades tanto el teletrabajo como la presencialidad, en los trabajadores de telecrédito de una entidad financiera en Trujillo, en el 2023. El estrés laboral existe en el trabajo, sobre todo en los puestos que presentan presión laboral, como las áreas de atención al cliente en las diversas entidades financieras; ya que éstas trabajan con metas diarias, semanales, mensuales, bimestrales, etc.; por lo que si no se cumple disminuye la puntuación del colaborador dentro de su evaluación para su continuidad.
- 2) Se identificó que las causas que generan la percepción más estresante en el teletrabajo y la presencialidad en los trabajadores del área de telecrédito de una entidad financiera son la sobrecarga laboral y la falta de apoyo interno, además de no tener constante preparación, o sea que no son reconocidos de manera oportuna y no existen oportunidades de mejora. Estos factores influyen en la actitud y el comportamiento del colaborador dentro de la empresa y llevan a una baja productividad. Si se tiene trabajadores contentos y satisfechos, entonces habrá compromiso por parte de ellos; además, serán colaboradores “camiseta”, leales y buenos amigos.
- 3) Se identificó que las consecuencias que generan la percepción más estresante en el teletrabajo y la presencialidad dentro del área de telecrédito en los colaboradores de la entidad financiera en Trujillo son los malestares físicos, ausencia de compromiso, baja productividad y poca confianza entre colaborador y jefe. Si existen trabajadores mal de salud por el estrés, habrá cada vez poco personal operativo, entonces no se tendrán buenos resultados en la producción.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda evaluar paulatinamente las modalidades de trabajo presencial y remoto, así se lograría identificar a tiempo si existen casos de estrés en los colaboradores. Por otro lado, se pueden realizar test o cuestionarios sobre el estado de estrés del trabajador dentro de la empresa, ayudaría mucho a todas las áreas y a la institución porque estaría velando por la salud de sus colaboradores. Asimismo, si se logran observar algunos síntomas de estrés, se optaría por actuar con cautela antes de tiempo.

- 2) Se recomienda que no exista sobrecarga laboral y que se cumplan con los horarios establecidos. En todo caso, se puede contratar más personal para contrarrestar el exceso de funciones en el personal. Realizar capacitaciones didácticas e interactivas donde se impartan las funciones de cada personal, para que no existan dudas sobre las metas y misiones del área de trabajo. Esto ayudará a agilizar más sus procesos y el bienestar de los colaboradores ya que se estaría respetando sus funciones asignadas.

- 3) Identificar a los colaboradores del área de telecrédito de la entidad financiera que presentan malestares físicos y psicológicos a causa del estrés para derivarlos al apoyo de un profesional de la salud y hacerle seguimiento. Es importante que se realice la observación antes, durante y después del trabajo. Además, promover espacios de esparcimiento e integración, dentro y fuera de la empresa, con el objetivo de que los trabajadores pueden relajarse y seguir trabajando de manera oportuna, sobre tofo con buena actitud, y sin afectar su productividad.

REFERENCIAS

- Aguado, E & Benlloch, C. (29 de abril de 2020). Teletrabajo y conciliación: el estrés se ceba con las mujeres. The Conversation. <https://theconversation.com/teletrabajo-y-conciliacion-el-estres-se-ceba-con-las-mujeres-137023>
- Alvarado, L., Luengo, C. & Madero, S. (2021). Efectos del estrés y el bienestar laboral con el trabajo a distancia en el entorno del COVID-19: México, Perú y Chile. Religación, 6(27), 84 – 94. <https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4027/Liliana%20A%20lvarado%20de%20Marsano%20Sergio%20Madero%20Gomez%20Carolina%20Elena%20%20Luengo%20Martin%20ez%20Articulo%20Religacion%202021.pdf?sequence=1&isAllow%20ed=y>
- Ángeles, L. (2021) Estrés laboral y rendimiento laboral en los teleoperadores de la empresa servicios Call center del Perú, Lima – 2020. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Psicología. Huánuco – Perú.
- Ángulo R., Bayona, J., & Esparza, M. (2014). Estrés laboral en el sector servicios. Revista Le Bret (6). Bucaramanga, Colombia: Universidad Santo Tomás. pp. 351- 366. ISSN 2145-5996.
- Arce Espinoza, L., & Rojas Sáurez, K. (2020). Satisfacción laboral y estrés en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica. Cuadernos de Investigación UNED, 12(2), 484-495.
- Bobadilla, G. (2018). Estresores Laborales y Clima Laboral en el área de Neonatología [Protocolo de Investigación para regularizar la actividad académica Tesina, Universidad Nacional de Rosario]. Repositorio Institucional, Universidad Nacional de Rosario
- Bolaños, A. D., Buitrago, A. L., Jimenez Ochoa, C. A., & Hernandez, R. L. J. (2021). Investigación aplicada afectación del estrés laboral en el bienestar y calidad de vida laboral en un call center de la ciudad de Bogotá. [Tesis de grado]. Politécnico Gran Colombiano. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/6602/AFECTACION%20DEL%20%20ESTRES%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Borda, C., & Peñarrieta, C. (2021). Estrés laboral en tiempos de pandemia, en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima. [Tesis de grado]. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63430/Carbajal BMTPe%20c3%20b1arrieta CMY-](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63430/Carbajal%20BMTPe%20c3%20b1arrieta%20CMY-)

[SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

- Bruges, D. P., López, D. D., & Socarrás, C. A. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. *Revista Espacios*, 41(25), 254–266. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n25/a20v41n25p20.pdf>
- Caicedo y Rayo (2021) Estrés laboral y sus efectos en el desempeño individual, grupal y organizaciones de las empresas. Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium- Facultad de Salud, Programa de Psicología.
- Cárdenas García, L. F. (2020). Estrés laboral en el personal de servicio al cliente de la EPS COOSALUD y su relación con el usuario [Universidad Católica Luis Amigó]. http://179.50.60.21:8080/xmlui/bitstream/handle/ucatolicaamigo/409/Uclam_MECD-T658.3%20C266%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chambi, D. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral en colaboradores de la empresa minera Titan del Perú S.R.L. Caravelí, Arequipa, 2020. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Trabajo Social. <https://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13408/TSchneda%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chavez Lara, K. N. (2019). Rotación del personal y su relación con el estrés laboral en la Municipalidad Distrital Mi Perú, Callao 2019 [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41033>
- Contreras y Carderón (2022) Estrés laboral y su relación con la práctica del teletrabajo durante la pandemia COVID-19, Caso Montes y Merino, S.R.L., julio-diciembre 2021, Distrito Nacional Republica Dominicana. Recuperado de <https://repositorio.unphu.edu.do/handle/123456789/4370>
- Dávila et. al. (2023) Work Stress as a Consequence of the COVID-19 Pandemic: A Systematic Review. DOI 10.3390/su15064701 Recuperado de <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85158069409&doi=10.3390%2fsu15064701&partnerID=40&md5=8ccee95a2b2cca4a2d6d2ecccde4579>
- Delgado, S. K., Calvanapón, F. A., Cárdenas, K., Delgado, S. K., Calvanapón Alva, F. A., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

- Dueñas, F. (2020). Estrés laboral y su relación en el Desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes. Tesis para obtener el grado de Master en Gestión de Servicios de Salud. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15629>
- Escobar – Delgado (2020) Estrés laboral en docentes de educación básica por el cambio de modalidad de estudio presencial a virtual. Universidad Técnica de Manabí, Psicología Clínica-Portoviejo – Ecuador. DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0067>
- Flores y Herrera (2022) Estrés laboral y rendimiento laboral en los teleoperadores de la empresa servicios Call center del Perú, Lima – 2020. Recuperado de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/45567/2/2022_estres_aboral_teletrabajo.pdf
- Gallego, C. F., Ramírez, N. X., Rendón, M. M., & Diaz, J. T. (2018). El Estrés Laboral Y Su Afectación En La Empresa Y En Los Empleados De Un Contact Center De La Ciudad De Manizales. Universidad Libre, 7, 6–15. <https://hdl.handle.net/10901/17392>
- Gómez, L. (2017) Análisis del estrés laboral en las instituciones financieras. Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de especialista de Alta Gerencia. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá- Colombia.
- Gonzales, S., & Rojas, S. (2021). Percepción del estrés laboral y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021.
- Humpire, R., Herrera, K., & Flores, W. E. (2020). Estrés laboral en las entidades financieras en América Latina: un desarrollo sistemático.
- IPE. (2020). Boletín IPE: ¿Trabajo Remoto o Teletrabajo? [https://www.ipe.org.pe/portal/boletin-ipe-trabajo-a-distancia/#:~:text=19%20de%20agosto%20del%202020,Instituto%20Peruano%20de%20Econom%C3%ADa%20\(IPE\)&text=As%C3%AD%2C%20el%2015%20de%20marzo,medida%20hasta%20julio%20del%202021](https://www.ipe.org.pe/portal/boletin-ipe-trabajo-a-distancia/#:~:text=19%20de%20agosto%20del%202020,Instituto%20Peruano%20de%20Econom%C3%ADa%20(IPE)&text=As%C3%AD%2C%20el%2015%20de%20marzo,medida%20hasta%20julio%20del%202021).
- Larico et al. (2021) Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. Revista científica Ciencias Económicas y empresariales. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol 7, núm. 4, Agosto Especial 2021, pp. 356-372
- LeBlanc, N et al. (2019). How to handle stress work. Harvard Health Publishing. Recuperado de

<https://www.health.harvard.edu/blog/how-to-handle-stress-at-work-2019041716436>

- Loayza, M. M. (2021). Efecto del estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57618>
- López y Neira (2019) El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Trujillo - Perú, 2019. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5830>
- Mayta, N. W. (2021). El estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del grupo Santa Elena – Chancay, año 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/5090>
- Mansilla, F. (2018). El estrés laboral: concepto y modelos teóricos. Psicología online. <https://www.psicologia-online.com/>.
- Minsa (10 de junio del 2021) El 52.2% de limeños sufre de estrés debido a la pandemia de la Covid – 19. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/499838-el-52-2-de-limeno-sufre-de-estres-debido-a-la-pandemia-de-la-covid-19>
- Moirano, R., Ibarra, L., Riera, V., & Baritoli, F. (2021). Impacto del teletrabajo y el aislamiento social en el estrés laboral: un diagnóstico preliminar para la Argentina. Escritos Contables y de Administración, 12(1), 72-102.
- Montero, G. S. (2021). Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020 [Thesis, Ecuador - PUCESE - Maestría en Gestión de Riesgos]. <http://localhost/xmlui/handle/123456789/2582>
- Najarro, P. (2019). Factores estresores laborales y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, hospital María Auxiliadora, 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional - Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Onofre, L. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1. Tesis para obtener el grado de maestría en Desarrollo de Talento Humano. Universidad Andina Simón

- Pino, S. (2021) Estrés laboral y productividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Universidad Privada del Norte – Lima – Perú.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28214>
- Ramírez, J. (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. Revista Colombiana de Antropología, 55(2), 117-147. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcan/v55n2/0486-6525-rcan-55-02-117.pdf>
- Revisión Sistemática Sobre el Desarrollo del Estrés Laboral en el Teletrabajo. (2021) Recuperado de <http://distancia.udh.edu.pe/handle/123456789/3114>
- Reyes, L. (2021). Estrés laboral y clima organizacional de Institución Educativa San Juan en San Juan de Miraflores en el año 2020 [Tesis de Bachillerato, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Rojas, A. (2022) Ansiedad y estrés laboral en colaboradores bajo modalidad Home Office de una entidad financiera privada de Lima Norte, 2021. Tesis para obtener el título profesional de licenciado en Psicología. Universidad César Vallejo- Lima- Perú.
- Rojas (2018) 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Info Capital Humano. Recuperado de [70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral - Recursos Humanos, el Portal del Capital Humano | Guía Empresas Recursos Humanos \(infocapitalhumano.pe\)](http://www.infocapitalhumano.pe/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estr%C3%A9s-laboral-Recursos-Humanos-el-Portal-del-Capital-Humano-Gu%C3%ADa-Empresas-Recursos-Humanos)
- Silveira, E. de A., Batista, K. de M., Grazziano, E. D. S., Bringuete, M. E. de O., & Lima, E. de F. A. (2020). Efecto del relajamiento muscular progresivo en el estrés y bienestar en el trabajo de enfermeros hospitalarios. Enfermería Global, 19(58), 466–493.
<https://doi.org/https://dx.doi.org/eglobal.396621>
- Soriano, C. E (2021). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. Killkana sociales: Revista de Investigación Científica, 5(1), 1-8. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7903608>
- Trelles, E. L. (2019). Clima laboral y su relación con la rotación del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino, 2018 [Tesis de Título Profesional, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Académico de la Universidad San Martín de Porres.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6420>

- Ubillus, J. (2019). Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán- Chiclayo, 2019. Universidad Señor de Sipán. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/7000/Ubillus%20Agurto%20Jimmy%20Percy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Vaella, M. (2021) Estrés laboral y desempeño de los docentes en una institución educativa, Trujillo 2021. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Psicología Educativa. Universidad César Vallejo – Trujillo – Perú.
- Valverde & Martillo (2021) Clima organizacional y estrés laboral en una empresa de Contac Center de la ciudad de Guayaquil durante la pandemia producida por el Covid-19. Tesis para obtener el título de psicólogo (a), Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Psicológicas. Guayaquil- Ecuador.
- Vera, & Chapoñan. (2019). Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa el Salvador-2019. Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1239/Vera%20%20Trinidad%2c%20Antalya%20Pamela%3b%20Chaponan%20Huaman%2c%20%20Elias%20Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vidal, V. (2018). El estrés laboral: Análisis y prevención. Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Villacres, C. & Zambrano, C. (2020). Impacto del estrés laboral en el desempeño laboral de los servidores públicos del instituto ecuatoriano de seguridad social del Cantón Chone. Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Comercial.
<https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1268/1/TTAP11D.pdf>
- Vite, V. (5 de noviembre de 2020). Trabajo remoto y salud mental: Algunas reflexiones laborales a raíz del impacto de la COVID-19. Enfoquederecho.com.
https://www.enfoquederecho.com/2020/11/05/trabajo-remoto-y-salud-mentalalgunas-reflexiones-laborales-a-raiz-del-impacto-de-la-covid-19/#_ftn5
- Zurita (2022) El estrés laboral en el personal que labora en teletrabajo en el área de atención al cliente de la empresa Ituran Road Track ubicada en la ciudad de Quito en el periodo enero – mayo del 2022. Trabajo de titulación modalidad proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicología Industrial. Quito, Ecuador

ANEXOS

1. Instrumento de validación – Juez Moisés Aguilar

Mg.

Moisés Aguilar Valladares.

Presente. -

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración para validar el contenido del instrumento de medición que lleva por título: **“Percepción del estrés laboral en el teletrabajo y la presencialidad en colaboradores de una entidad financiera Trujillo 2023”**. El estudio tiene por finalidad de medir la percepción más estresante en ambas modalidades.

Conocedores de su alto nivel profesional, experiencia reconocida y su predisposición colaborativa en temas de investigación científica, hemos considerado conveniente nombrarle como Juez Experto para la evaluación del instrumento de recolección de datos que será aplicado al estudio. Se le agradece de antemano su receptividad y colaboración, su apoyo permitirá utilizar un instrumento con garantía de validez científica.

Se adjunta al presente:

- Carta de presentación
- Instrumentos
- Ficha informe de opinión de expertos

Agradeciendo su valiosa colaboración,
Respetuosamente,



.....
Lic. Andrés Liñan Arriaga

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

Estrés:

Landy y Conte (2005), señalan a Selye, quien se le conoce como el “padre del estrés”, personaje fundamental que durante la época de los cincuenta introdujo al mundo científico el concepto de estrés mismo que definió como el estado que se puede evidenciar por un síndrome específico. Estableció lo que hoy se conoce como las bases para el reconocimiento de los efectos orgánicos sobre los nervios y los causados por factores no materiales.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. Estrés Laboral

Según la tabla que se presenta a continuación, señale en la columna que corresponda según considere conveniente. Si alguno no corresponde exactamente, por favor asócielo con la condición más semejante.

Estrés Laboral									
		1	2	3	4	5			
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre			
N°	Indicadores	Ítems			1	2	3	4	5
1	Ambiente Físico	¿Se siente cómodo en el lugar físico donde labora usted?							
2		¿Cree que tiene todas las herramientas disponibles en el lugar donde realiza su trabajo?							
3	Responsabilidades	¿Siente que tiene más responsabilidades que su puesto indica?							
4		¿Asumir más responsabilidades me genera estrés?							
5	Carga de trabajo	¿Cree que los horarios de trabajo son justos?							
6		¿Ha sentido que su carga laboral a aumentado?							
7	Comunicación Interna	¿Cuándo realizas una consulta o pides apoyo dentro de tu área, recibes respuesta?							
8		¿Consideras que tu jefe inmediato es alguien en quien se puede confiar?							
9		¿Tus compañeros de trabajo te ayudan cuando lo necesitas?							

10	Relaciones interpersonales	¿Cree que sus opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta?						
11		¿Cree usted que valoran y ponen en ejecución alguna estrategia compartida por su persona en el área dónde está?						
12	Reconocimiento	¿Consideras que dentro de su empresa celebran sus logros y aprendizajes?						
13		¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?						
14	Psicológicos	¿Presenta Jaquecas y dolores de cabeza en su horario de trabajo?						
15		¿Pierdes tu break por cumplir tareas pendientes del trabajo?						
16	Empresariales	¿Le genera estrés no comprender metas y misiones de la empresa?						
17		¿Considera que el ambiente de su trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?						
18		¿Tiene la oportunidad de crecer dentro de su centro de labores?						

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 Título de la investigación: “Percepción del estrés laboral en el teletrabajo y la presencialidad en colaboradores de una entidad financiera Trujillo 2023”.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Ingrese el porcentaje exacto dentro del recuadro ejemplo: 95%

III.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00- 20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61- 80%	Exce lente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					x

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Marque con un (X) el que merezca su opinión

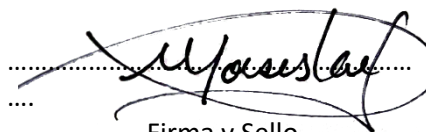
(...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100 %

Lugar y fecha: Trujillo, 10 de noviembre de 2023



Firma y Sello

DNI: 45935074

CELULAR: 966429440

2. Instrumento de validación- Juez Dyko Mejía

Mg

Dyko Mejía Ruedell Lamela

Presente.-

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración para validar el contenido del instrumento de medición que lleva por título: **“Percepción del estrés laboral en el teletrabajo y la presencialidad en colaboradores de una entidad financiera Trujillo 2023”**. El estudio tiene por finalidad de medir la percepción más estresante en ambas modalidades.

Conocedores de su alto nivel profesional, experiencia reconocida y su predisposición colaborativa en temas de investigación científica, hemos considerado conveniente nombrarle como Juez Experto para la evaluación del instrumento de recolección de datos que será aplicado al estudio. Se le agradece de antemano su receptividad y colaboración, su apoyo permitirá utilizar un instrumento con garantía de validez científica.

Se adjunta al presente:

- Carta de presentación
- Instrumentos
- Ficha informe de opinión de expertos

Agradeciendo su valiosa colaboración,
Respetuosamente,



.....
Lic. Andrés Liñan Arriaga

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

Estrés:

Landy y Conte (2005), señalan a Selye, quien se le conoce como el “padre del estrés”, personaje fundamental que durante la época de los cincuenta introdujo al mundo científico el concepto de estrés mismo que definió como el estado que se puede evidenciar por un síndrome específico. Estableció lo que hoy se conoce como las bases para el reconocimiento de los efectos orgánicos sobre los nervios y los causados por factores no materiales.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

IV. Estrés Laboral

Según la tabla que se presenta a continuación, señale en la columna que corresponda según considere conveniente. Si alguno no corresponde exactamente, por favor asócielo con la condición más semejante.

Estrés Laboral									
		1	2	3	4	5			
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre			
Nº	Indicadores	Ítems			1	2	3	4	5
1	Ambiente Físico	¿Se siente cómodo en el lugar físico donde labora usted?							
2		¿Cree que tiene todas las herramientas disponibles en el lugar donde realiza su trabajo?							
3	Responsabilidades	¿Siente que tiene más responsabilidades que su puesto indica?							
4		¿Asumir más responsabilidades me genera estrés?							
5	Carga de trabajo	¿Cree que los horarios de trabajo son justos?							
6		¿Ha sentido que su carga laboral a aumentado?							
7	Comunicación Interna	¿Cuándo realizas una consulta o pides apoyo dentro de tu área, recibes respuesta?							
8		¿Consideras que tu jefe inmediato es alguien en quien se puede confiar?							

9		¿Tus compañeros de trabajo te ayudan cuando lo necesitas?					
10	Relaciones interpersonales	¿Cree que sus opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta?					
11		¿Cree usted que valoran y ponen en ejecución alguna estrategia compartida por su persona en el área dónde está?					
12	Reconocimiento	¿Consideras que dentro de su empresa celebran sus logros y aprendizajes?					
13		¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?					
14	Psicológicos	¿Presenta Jaquecas y dolores de cabeza en su horario de trabajo?					
15		¿Pierdes tu break por cumplir tareas pendientes del trabajo?					
16	Empresariales	¿Le genera estrés no comprender metas y misiones de la empresa?					
17		¿Considera que el ambiente de su trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?					
18		¿Tiene la oportunidad de crecer dentro de su centro de labores?					

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 Título de la investigación: “Percepción del estrés laboral en el teletrabajo y la presencialidad en colaboradores de una entidad financiera Trujillo 2023”.

V. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN:** Ingrese el porcentaje exacto dentro del recuadro ejemplo: 95%

VI.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X

III. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Marque con un (X) el que merezca su opinión

(...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

100 %

Lugar y fecha: Trujillo, 10 de noviembre de 2023



.....

Firma y Sello
DNI: 41049070
CELULAR: 981685252

3. Instrumento de validación – Jueza Jéssica Chávez

Dra.

Jéssica Chávez Murga.

Presente.-

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración para validar el contenido del instrumento de medición que lleva por título: **“Percepción del estrés laboral en el teletrabajo y la presencialidad en colaboradores de una entidad financiera Trujillo 2023”**. El estudio tiene por finalidad de medir la percepción más estresante en ambas modalidades.

Conocedores de su alto nivel profesional, experiencia reconocida y su predisposición colaborativa en temas de investigación científica, hemos considerado conveniente nombrarle como Juez Experto para la evaluación del instrumento de recolección de datos que será aplicado al estudio. Se le agradece de antemano su receptividad y colaboración, su apoyo permitirá utilizar un instrumento con garantía de validez científica.

Se adjunta al presente:

- Carta de presentación
- Instrumentos
- Ficha informe de opinión de expertos

Agradeciendo su valiosa colaboración,
Respetuosamente,



.....
Lic. Andrés Liñan Arriaga

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

Estrés:

Landy y Conte (2005), señalan a Selye, quien se le conoce como el “padre del estrés”, personaje fundamental que durante la época de los cincuenta introdujo al mundo científico el concepto de estrés mismo que definió como el estado que se puede evidenciar por un síndrome específico. Estableció lo que hoy se conoce como las bases para el reconocimiento de los efectos orgánicos sobre los nervios y los causados por factores no materiales.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

VII. Estrés Laboral

Según la tabla que se presenta a continuación, señale en la columna que corresponda según considere conveniente. Si alguno no corresponde exactamente, por favor asícielo con la condición más semejante.

Estrés Laboral									
		1	2	3	4	5			
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre			
N°	Indicadores	Ítems			1	2	3	4	5
1	Ambiente Físico	¿Se siente cómodo en el lugar físico donde labora usted?							
2		¿Cree que tiene todas las herramientas disponibles en el lugar donde realiza su trabajo?							
3	Responsabilidades	¿Siente que tiene más responsabilidades que su puesto indica?							
4		¿Asumir más responsabilidades me genera estrés?							
5	Carga de trabajo	¿Cree que los horarios de trabajo son justos?							
6		¿Ha sentido que su carga laboral a aumentado?							
7	Comunicación Interna	¿Cuándo realizas una consulta o pides apoyo dentro de tu área, recibes respuesta?							
8		¿Consideras que tu jefe inmediato es alguien en quien se puede confiar?							

9		¿Tus compañeros de trabajo te ayudan cuando lo necesitas?					
10	Relaciones interpersonales	¿Cree que sus opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta?					
11		¿Cree usted que valoran y ponen en ejecución alguna estrategia compartida por su persona en el área dónde está?					
12	Reconocimiento	¿Consideras que dentro de su empresa celebran sus logros y aprendizajes?					
13		¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?					
14	Psicológicos	¿Presenta Jaquecas y dolores de cabeza en su horario de trabajo?					
15		¿Pierdes tu break por cumplir tareas pendientes del trabajo?					
16	Empresariales	¿Le genera estrés no comprender metas y misiones de la empresa?					
17		¿Considera que el ambiente de su trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?					
18		¿Tiene la oportunidad de crecer dentro de su centro de labores?					

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 Título de la investigación: “Percepción del estrés laboral en el teletrabajo y la presencialidad en colaboradores de una entidad financiera Trujillo 2023”.

VIII. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN:** Ingrese el porcentaje exacto dentro del recuadro ejemplo: 95%

IX.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00- 20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					x

III. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Marque con un (X) el que merezca su opinión

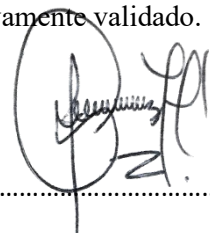
(...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

100 %

Lugar y fecha: Trujillo, 10 de noviembre de 2023



.....
Firma y Sello

DNI: 46347183

CELULAR: 93611189

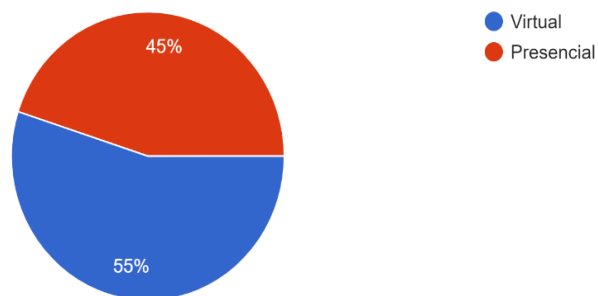
4. RESULTADOS GENERALES DE ENCUESTA A COLABORADORES DE ENTIDAD BANCARIA

Se encuestó a 20 personas que laboran en el área de Telecrédito para conocer la percepción del estrés laboral y los resultados fueron lo siguientes.

Figura 1

Medio de trabajo

Trabaja de forma
20 respuestas



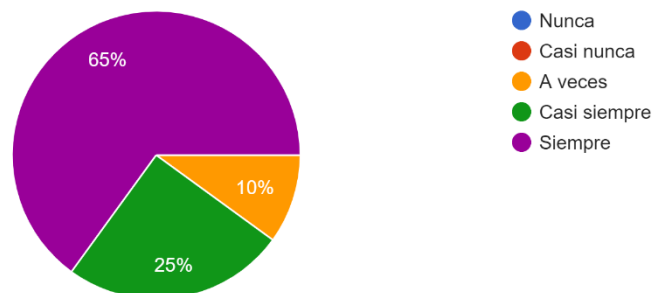
Fuente: Propia.

En la figura 1, se observa que 11 colaboradores trabajan de forma virtual y 9 de forma presencial.

Figura 2

¿Se siente cómodo en el lugar físico donde labora usted?

20 respuestas

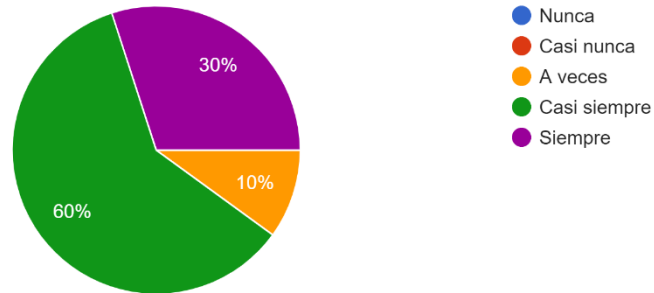


Fuente: Propia.

En la figura 2, se observa que el 65% del total de colaboradores encuestados se sienten cómodos en su lugar físico de trabajo, y un 25% que casi siempre se siente cómodo en su lugar de trabajo. Y un 10% que a veces le gusta el lugar donde labora, Por lo tanto, podemos decir que los colaboradores están conforme en sus lugares asignados de trabajos.

Figura 3

¿Cree que tiene todas las herramientas disponibles en el lugar donde realiza su trabajo?
20 respuestas

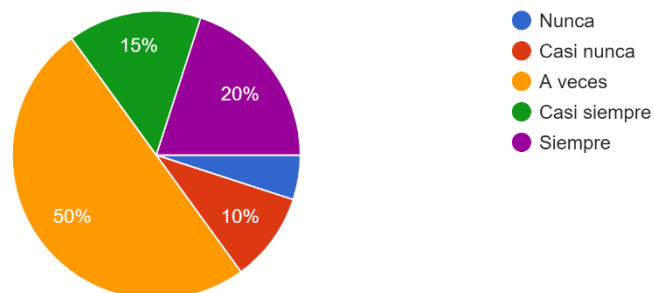


Fuente: Propia.

En la figura 3, observamos que el 60 % de los colaboradores cuentan con todas las herramientas disponibles en sus lugares de trabajo. Y un 10% que a veces cuenta con las herramientas disponibles. Por ende, nos percatamos que los colaboradores si tienen herramientas disponibles.

Figura 4

¿Siente que tiene más responsabilidades que su puesto indica?
20 respuestas



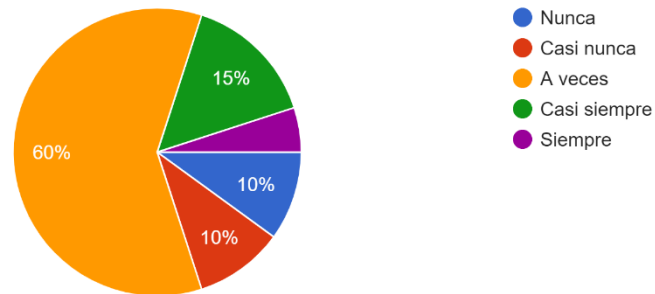
Fuente: Propia.

Observamos en la figura 4, que el 50% de colaboradores tiene más responsabilidades que su puesto se le indica, y un 5% no tiene más responsabilidades que el puesto lo requiera.

Figura 5

¿Asumir más responsabilidades me genera estrés?

20 respuestas



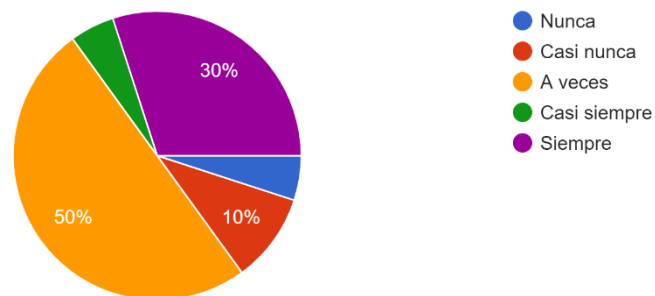
Fuente: Propia.

En la figura 5, se observa que el 60% de los colaboradores a veces asume responsabilidades que generan estrés, 5% indica que siempre asume responsabilidades que generan estrés.

Figura 6

¿Cree que los horarios de trabajo son justos?

20 respuestas



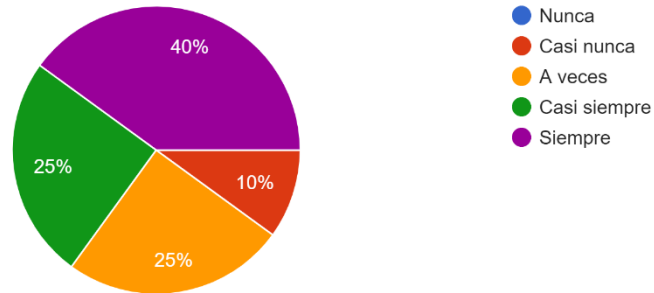
Fuente: Propia.

Observamos en la figura 6, que el 50% de los colaboradores cree que los horarios de trabajo son justos, un 5% indica que nunca son justos y un 5% de que casi nunca son justos.

Figura 7

¿Ha sentido que su carga laboral ha aumentado?

20 respuestas



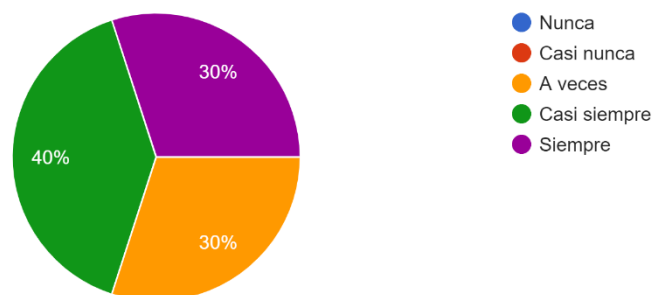
Fuente: Propia.

Se observa en la figura 7, que el 40% de los encuestados piensa que siempre ha sentido que su carga laboral a aumentado, y un 10% casi nunca ha sentido que su carga laboral a aumentado.

Figura 8

¿Cuándo realizas una consulta o pides apoyo dentro de tu área, recibes respuesta?

20 respuestas

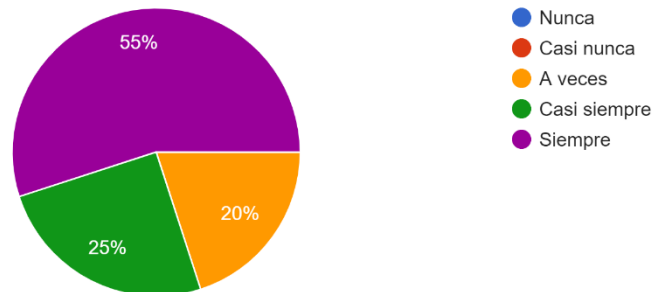


Fuente: Propia.

Se Observa en la figura 8, que el 40% de los encuestados casi siempre recibe respuesta cuando pide apoyo dentro de su área y un 30% a veces o siempre recibe respuesta de apoyo de su área.

Figura 9

¿Consideras que tu jefe inmediato es alguien en quien se puede confiar?
20 respuestas

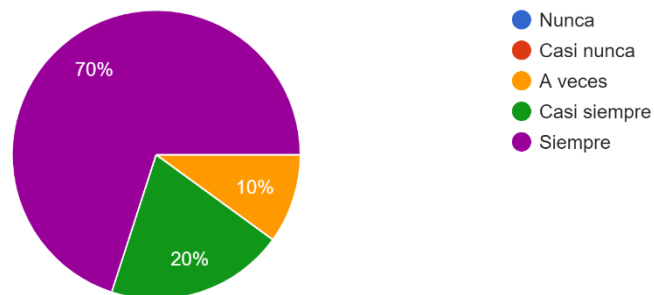


Fuente: Propia.

Se observa que en la figura 9, que el 55% de los colaboradores siempre considera que su jefe es alguien en quien pueden confiar y un 20% que a veces puede confiar en su jefe inmediato.

Figura 10

¿Tus compañeros de trabajo te ayudan cuando lo necesitas?
20 respuestas



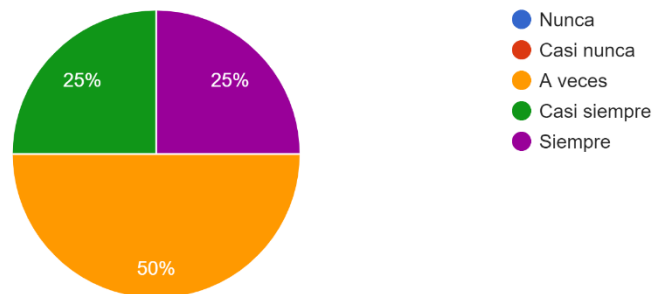
Fuente: Propia.

En la figura 10, el 70% de los colaboradores indica que los compañeros de trabajo se ayudan cuando lo requieren. Y un 10% a veces es ayudado por los compañeros.

Figura 11

¿Cree que sus opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta?

20 respuestas



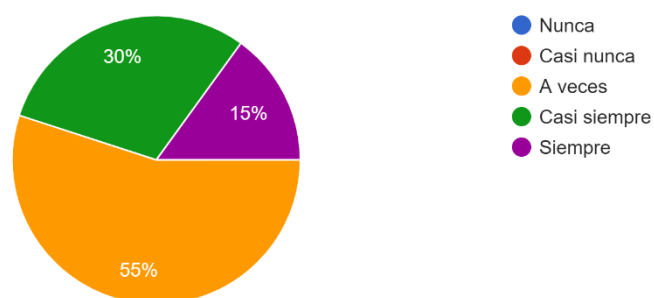
Fuente: Propia.

En la figura 11, el 50% de los colaboradores a veces son escuchadas sus opiniones y son tomadas en cuenta y un 25 % es siempre y casi siempre los escuchan y las opiniones tomadas en cuenta.

Figura 12

¿Cree usted que valoran y ponen en ejecución alguna estrategia compartida por su persona en el área dónde está?

20 respuestas



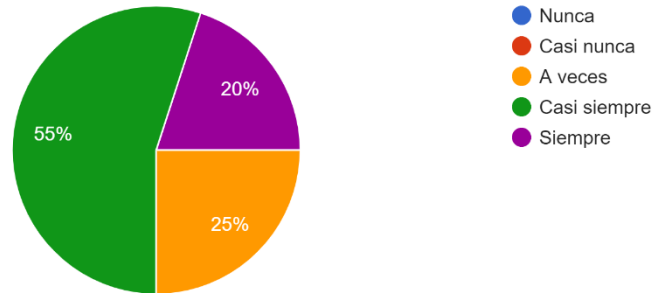
Fuente: Propia.

Se observa en la figura 12, que el 55% de los encuestados a veces valoran y ponen en ejecución alguna estrategia compartida para el área, así mismo; el 15% indica que siempre valoran su estrategia compartida en el área.

Figura 13

¿Consideras que dentro de su empresa celebran sus logros y aprendizajes?

20 respuestas



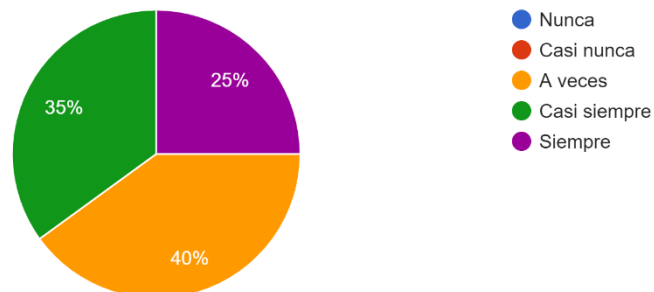
Fuente: Propia.

En la figura 13, nos muestra que el 55% de los encuestados casi siempre celebran los logros y aprendizajes obtenidos dentro de la empresa.

Figura 14

¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?

20 respuestas



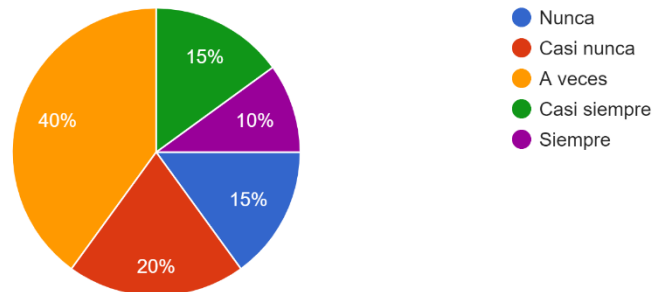
Fuente: Propia.

Se observa en la figura 14 que el 40% de los encuestados casi siempre están satisfechos en la frecuencia de reconocimiento de tu jefe inmediato y el 25 % siempre esta satisfecho en la frecuencia de los reconocimientos por su jefe inmediato.

Figura 15

¿Presenta Jaquecas y dolores de cabeza en su horario de trabajo?

20 respuestas



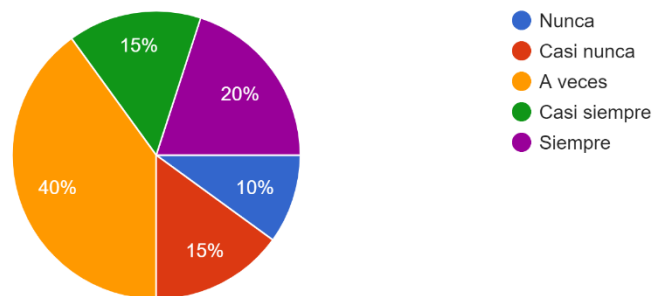
Fuente: Propia.

En la figura 15, nos presenta que el 40% de los encuestados a veces presenta jaquecas y dolores de cabeza en su horario de trabajo, y el 10% siempre presenta jaquecas y dolores de cabeza en horas laborables.

Figura 16

¿Pierdes tu break por cumplir tareas pendientes del trabajo?

20 respuestas



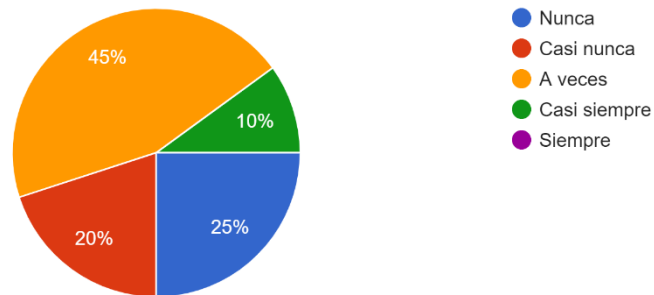
Fuente: Propia.

Observamos en la figura 16, que el 40% de los encuestados a veces pierde su break para cumplir con temas pendientes del trabajo, así mismo, el 10% nunca pierde su break para hacer labores de trabajo.

Figura 17

¿Le genera estrés no comprender metas y misiones de la empresa?

20 respuestas



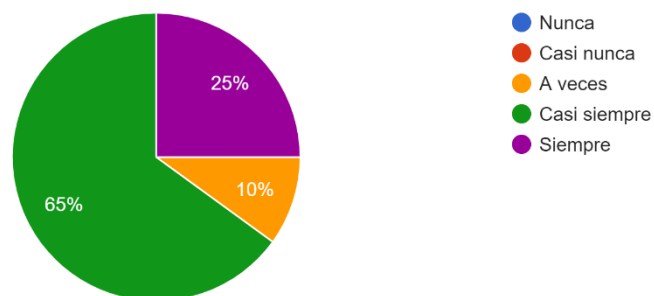
Fuente: Propia.

Se observa en la figura 17, que el 45% de los colaboradores a veces le genera estrés no comprender metas y misiones de la empresa, y el 10% casi siempre le genera estrés no comprender metas y misiones de la empresa.

Figura 18

¿Considera que el ambiente de su trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?

20 respuestas



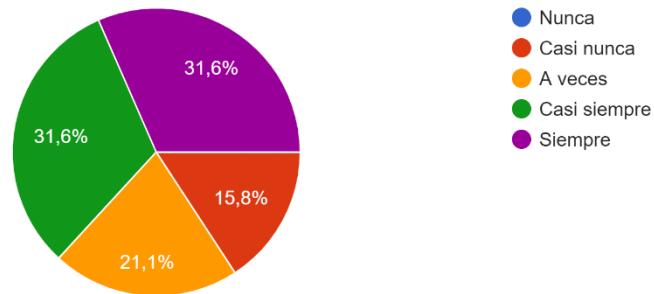
Fuente: Propia.

Se observa en la figura 18, que el 65% de los encuestados casi siempre considera que el ambiente de su trabajo refleja la cultura organizacional que se predica, y el 10% a veces considera que refleja la cultura organizacional que se predica.

Figura 19

¿Tiene la oportunidad de crecer dentro de su centro de labores?

19 respuestas



Fuente: Propia.

Se observa en la figura 19, que el 31.6% de los encuestados que casi siempre y siempre tienen la oportunidad de crecer dentro de su centro de labores, y el 15.80% casi nunca tiene la oportunidad de crecer dentro de su centro de labores.