



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Uso de tecnologías de la información y la comunicación y
estrés laboral en la UGEL N°02 – Trujillo, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

Chacón Gonzales, Stephanie Johana (ORCID: [0000-0002-1172-3832](https://orcid.org/0000-0002-1172-3832))

Mostacero Vera, Victoria Jeraldine (ORCID: [0000-0001-8682-4331](https://orcid.org/0000-0001-8682-4331))

ASESORA:

Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia (ORCID: [0000-0002-1536-3109](https://orcid.org/0000-0002-1536-3109))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a mis padres Giovanna y King y a mis hermanas Anghi y Dery, quienes fueron el cimiento en la construcción de mi vida personal y profesional, ellos me inculcaron el ejemplo de superación y responsabilidad, gracias por su amor incondicional. Con mucho amor a mis hijos Valentina y Sebastián y a mi esposo Jhonatan, por ser la fuente de mi motivación para superarme cada día y así forjar un futuro mejor.

Sthephanie Chacón Gonzales

Dedico esta tesis a mis padres Madeleyne y Victor, ellos fueron el soporte que necesité en reiteradas ocasiones, muchos de mis logros se los debo a ustedes y este está dentro de ellos. Me alentaron en todo este trayecto, para poder cumplir cada una de mis metas, es un placer saber que disfrutaban tanto como yo cada victoria que voy obteniendo. A mi familia que me impulsa día a día a seguir creciendo tanto personal como profesionalmente.

Victoria Mostacero Vera

Agradecimiento

Gracias a Dios por iluminar nuestro camino y darnos sabiduría para tomar las decisiones correctas. A la universidad por brindarnos un servicio de calidad. A nuestra asesora la Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia por su apoyo constante y desinteresado para obtener este logro. A nuestros amigos y familia que sin esperar nada a cambio, compartieron sus conocimientos y experiencias, finalmente a todas las personas que durante este tiempo nos brindaron su apoyo incondicional.

Las autoras

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1 Población.....	13
Tabla 2 Análisis correlacional entre uso de tecnologías de información y comunicación con el estrés laboral.....	16
Tabla 3 Nivel de uso de las TICs.....	17
Tabla 4 Nivel del estrés laboral.....	18
Tabla 5 Análisis correlacional entre la dimensión administrativa y organizacional del uso de las TICs con el estrés laboral.....	19
Tabla 6 Análisis correlacional entre la dimensión comunicativa del uso de las TICs con el estrés laboral.....	20
Tabla 7 Análisis correlacional entre la dimensión tecnológica del uso de las TICs con el estrés laboral.....	21

Resumen

La presente investigación titulada “Uso de tecnologías de la información y la comunicación y estrés laboral en la UGEL N°02 – Trujillo, 2021”, cuyo objetivo general fue analizar la relación que existe entre el uso de tecnologías de la información y la comunicación con el estrés laboral. Su enfoque fue cuantitativo, de tipo aplicada-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, con una población y muestra de 35 colaboradores. Se utilizó como técnica la encuesta, aplicándose como instrumento un cuestionario para cada variable, los resultados fueron procesados en Excel y el paquete estadístico IBM SPSS® v. 25.0. Se obtuvo que el 54.3% posee un conocimiento medio en el uso de las TICs, esto quiere decir que los colaboradores conocen y manejan solo herramientas básicas, por otro lado, el 51.4% posee un nivel medio de estrés lo que indica que hay factores en común que se están prologando y pueden derivarse en problemas de equilibrio laboral y personal. Concluyendo que existe una relación inversa entre ambas variables, con un valor de Pearson de $-.164$ y un valor de significancia $p > 0.05$, lo cual indica que a mayor conocimiento de las TICs menor estrés laboral, confirmando de esta manera la hipótesis de investigación.

Palabras clave: Uso de las TICs, estrés laboral, teletrabajo, pandemia COVID-19.

Abstract

The present research entitled “Use of information and communication technologies and work stress at UGEL N°02 – Trujillo, 2021”, whose general objective was to analyze the relationship between the use of information and communication technologies and work stress. Its approach was quantitative, applied-correlational, non-experimental cross-sectional design, with a population and sample of 35 collaborators. The survey was used as a technique, with a questionnaire applied as a tool for each variable, the results were processed in Excel and the IBM SPSS® v. 25.0. It was obtained that 54.3% have an average knowledge in the use of TICs, that means that the collaborators know and manage only basic tools, on the other hand, 51.4% have an average level of stress indicating that there are common factors that are being prologueated and can result in problems of work and personal balance. Concluding that there is an inverse relationship between the two variables, with a Pearson value of $-.164$ and a significance value of $p > 0.05$, which indicates that the greater knowledge of TICs the less work stress, thus confirming the research hypothesis.

Keywords: Use of TICs, work stress, teleworking, COVID-19 pandemic.

I. INTRODUCCIÓN

Debido a la pandemia que se vive actualmente uno de los mayores retos que se asumió fue pasar del trabajo presencial al remoto, este último nos permite realizar las actividades laborales desde casa u otro sitio. Años atrás era complicado hablar sobre esta modalidad, debido a que la tecnología solo era usada por grandes empresas o por algún afortunado, hoy en día esto se ha normalizado y existen miles de personas trabajando de esta manera.

Partiendo de China como referencia de punto de propagación del virus, seguido de otros países como Asia y el Pacífico, no sorprende que esta tuviera alrededor del 80 por ciento de reducción de cantidad de horas de trabajo a nivel mundial, debido al estrés y mal manejo de las TICs de los colaboradores (OIT, 2020), en consecuencia, se generó un sin número de problemas, entre ellos la adaptación al trabajo remoto evidenciando así la gran problemática sobre el conocimiento y manejo de las TIC.

Nuestro país no ha sido ajeno a esta problemática, viéndose forzado a optar por esta nueva modalidad de trabajo, sin embargo, no estamos en condiciones para asumir los retos que las nuevas tecnologías exigen dentro del mercado laboral, ya que no hay una respuesta favorable a la gestión del cambio. Como consecuencia, todo esto genera frustración en los colaboradores, ya que no utilizan de manera adecuada la tecnología, elevando así los niveles de estrés.

Esta situación se ha visto reflejado en la UGEL N° 02, debido a que los colaboradores no están capacitados en el uso de herramientas tecnológicas para realizar sus actividades de manera óptima, sumado a ello la mala performance que están teniendo en su vida personal y profesional. En este sentido se ha considerado que las TICs permiten el manejo de diversas herramientas tecnológicas las cuales nos permiten almacenar, procesar y propagar la diversa información en las distintas áreas de la entidad pero que si no son conocidas o usadas adecuadamente pueden causar altos niveles de estrés, para ello se debe precisar procedimientos certeros para mantener los beneficios competitivos de los colaboradores, a su vez se debe contar con cursos y recursos alternos para generar la posterior adaptación de necesidades que surjan en el momento. Para

los colaboradores de la empresa en estudio esto ha significado un drástico cambio en la educación, relaciones interpersonales y trabajo, ya que desde la perspectiva del afectado este estrés puede ocasionar problemas motores y cognitivos, desde la perspectiva organizacional afecta la productividad, ausentismo, constante rotación y disminución en la calidad de los servicios que prestan.

En los colaboradores de la UGEL N°02 el estrés se ha visto reflejado en desmotivación, sedentarismo, ausentismo que perjudica a la salud psicosocial de los colaboradores. Por ende, en esta investigación la formulación del problema es: ¿Cómo se relaciona el uso de las TICs - tecnologías de la información y la comunicación con el estrés laboral en la UGEL N°02 – Trujillo, 2021?

Según Sampieri (2010), en su libro titulado: *Metodología de la investigación*, nuestro proyecto se justifica:

De manera práctica ya que vamos a describir, analizar y plantear acciones de solución al problema en mención, de manera metodológica, ya que se utilizará como instrumento la encuesta y por último de manera teórica, ya que el propósito de la investigación es aportar conocimiento ya existente entre las variables, cuyos resultados contribuirán al mejor análisis del problema.

Es por ello que se tiene como objetivo general analizar ¿Cuál es la relación que existe entre el uso de tecnologías de la información y la comunicación con el estrés laboral?

Como primer objetivo específico se evaluarán el uso de tecnologías de la información y la comunicación en la UGEL N° 02 – Trujillo, 2021; el segundo objetivo específico es medir el nivel de estrés laboral en la UGEL N° 02 - Trujillo, 2021 y por último analizar las dimensiones de uso de tecnologías de la información y la comunicación con el estrés laboral en la UGEL N° 02 – Trujillo, 2021. Asimismo, la hipótesis de investigación es que la relación es inversa entre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación con el estrés laboral en la UGEL N° 02 – Trujillo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de enriquecer y sustentar de manera verídica nuestra investigación revisamos y analizamos diversos antecedentes, entre los cuales resaltamos los siguientes:

Roldán M. y Díaz T. (2021) en su investigación titulada *Afrontamiento al estrés por teletrabajo en docentes de la Unidad Educativa Emilio Bowen Roggiero*.

Tuvo como objetivo definir las técnicas, con las cuales se afrontó al estrés por teletrabajo en maestros de la Unidad Educativa en la Ciudad de Manta, se consideró una población de 31 docentes, utilizando un método deductivo- inductivo, estadístico, medido con un cuestionario de Problemas Psicosomáticos, el cual ayuda conocer el nivel en que el colaborador sufre los síntomas asociados al estrés y el cuestionario de afrontamiento para este, describiendo el correcto comportamiento ante estas. El estudio llegó a la siguiente conclusión que en cuanto al género el 58% son féminas, el 42% género masculino; el 35,5% posee estrés laboral leve, el 29% estrés medio, el 25,8% no presenta estrés y 3 docentes con el 9,7 presentan signos y síntomas de estrés laboral alto.

López et al (2020) en su investigación titulada *El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el desempeño de jóvenes universitarios, un diagnóstico regional y multidimensional*. Cuyo objetivo fue analizar cuán importante es el uso de las TIC en las organizaciones de hoy en día. Se usó una metodología descriptiva con técnica de observación. Los resultados demuestran que las TIC dan cabida al estrés por su uso, pero además evidencian que esto se debe al desconocimiento de herramientas tecnológicas y uso no programado y planeado de las TIC en el manejo de sistemas en el teletrabajo.

Botia et al (2020) en su investigación titulada *Diseño de una guía de manejo de tecnoestrés en docentes trabajadores remotos de un Colegio de Bogotá durante la pandemia del covid-19*. Tuvo como objetivo de

investigación analizar cuáles son las consecuencias del tecnoestrés en los docentes que laboran de manera remota.

Cárdenas A. & Bracho D. (2019), en su investigación titulada *El Tecnoestrés: Una consecuencia de la inclusión de las TIC en el trabajo*. Tuvo como objetivo de investigación analizar las consecuencias de introducir TICs en una organización. En el cual se utilizó un estudio descriptivo de diseño no experimental, transaccional de campo, la población y muestra fue de 25 personas, el instrumento empleado fue un cuestionario. En los resultados principales se observó una baja ansiedad en el personal, pero alto nivel de fatiga lo cual dificulta la relajación posterior al trabajo; alto escepticismo frente a las TIC sintiéndose menos interés en ellas; así como media alta ineficacia y baja ansiedad, concluyendo en que las puntuaciones no generan una situación grave de tecnoestrés, por lo contrario constituyen señales para poder adoptar nuevas medidas de prevención y así lograr disminuir o erradicar las causas detectadas evitando su manifestación futura, así mismo los altos mandos sienten baja ansiedad al trabajar con las TIC, así como a cometer errores y sentirse incómodos, irritables e impacientes al utilizar las TICs. Por otro lado, el personal se siente muy cansado, lo que les dificulta relajarse después de un día de ardua labor utilizando las TICs, sin poder realizar ninguna otra actividad ni poder concentrarse después de trabajar con las nuevas tecnologías.

Picon, Toledo & Navarro (2016) en su investigación titulada *Tecnoestrés: Identificación y prevalencia en el personal docente de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional del Nordeste*. Tuvo como razón de ser verificar la existencia y predominio de diversas dimensiones del tecnoestrés en los docentes de la Facultad de Medicina de la UNNE. La metodología empleada en el estudio fue de corte transversal, analítico y descriptivo, además se utilizó un cuestionario que mide la autoeficacia y valoración de la experiencia indagando en el escepticismo, fatiga, ansiedad e ineficacia relacionadas al uso de TIC, determinando la presencia de las diversas dimensiones del Tecnoestrés y de tipos del

mismo, analizando los resultados se diagnosticaron 6.7% de Tecno fatiga y 5% de Tecno ansiedad, siendo que 18.3% docentes presentan de Riesgo de padecer alguna de las anteriores por presentar elevados niveles de fatiga o, ansiedad pero no de ineficacia y escepticismo. Se concluyó que el tecnoestrés está presente en la organización, y existe pocos docentes con Tecno estrés, se cuenta con grupo más importante con Riesgo de padecerlo lo que debe tomar en cuenta a fin de implementar acciones a futuro.

Después de revisar los antecedentes se seleccionaron teorías de autores relacionadas con nuestras variables, las cuales mencionamos a continuación:

López, M. (2016), nos dice que las TICS y el abrumador y continuo cambio del entorno de nuevas tecnologías se ven influenciadas cada vez más notoriamente en la gestión de las empresas es por ello que en este mundo ya globalizado encontramos que la principal preocupación se enfoca en desarrollar nuevas herramientas que permitan hacer las actividades de manera óptima. Por todo ello el desarrollo de las TICS nos han generado diferentes herramientas, los cuales se encuentran en los sistemas de información integrados, sistemas inteligentes y softwares ayudan a un mejor desarrollo organizacional.

Alarcón, D. (2017) nos dice las características de las TICS son inmaterialidad, interconexión, interactividad, instantaneidad, nuevos lenguajes expresivos, diversidad innovación, Potenciación, Audiencia segmentaria y diferenciada. Como podemos entender estas características son diversas e importantes para con ello poder identificar las características inherentes a la tecnología que se requieren para un objetivo en específico. En el caso de los colaboradores de diferentes organizaciones, es esencial que las características permitan hacer uso de la tecnología como un elemento mediático y no estresores para el desarrollo intelectual e informático de forma apropiada.

Bardales, C. (2018), nos dice que la aplicación de las TICS tiene algunas variantes significativas, sin importar la organización o entidad que sea, éstas deben tener en cuenta las siguientes dimensiones:

-La dimensión administrativa y organizacional, es la encargada de obtener diferentes recursos ya sean tecnológicos, humanos y los que se requiera para organizar los procesos a trabajar de manera sistematizada, logrando reducir tiempo y optimizar la gestión.

-La dimensión comunicativa, es la que toma todos los procesos, planifica y establece diversas estrategias para la comunicación de estos, a su vez mejora de atención y sobre todo la transacción de documentación entre el colaborador y el usuario.

-La dimensión tecnológica, es en la que se establecen políticas de y para el uso de las diversas herramientas que sean necesarias para la mejor gestión de las actividades.

Aragüés, L. (2017) refiere que existen dos tipos de estrés laboral derivados por la incorporación inadecuada de las TIC en el trabajo, la tecnofobia y la tecno adicción. Por una parte, la tecnofobia es considerada como aquella enfermedad en la que los colaboradores sienten un rechazo a interactuar con nuevas tecnologías. Este trastorno o miedo a las tecnologías es causado debido a que estos tienen una escasa formación en la materia o no tienen ninguna relación con las TIC en su vida diaria. La tecno adicción a diferencia de la tecnofobia es cuando los colaboradores no han tenido que aprender la utilización de las TIC en el trabajo, por lo contrario, forma parte de su vida cotidiana y tal es el grado de su utilización que se les hace dificultoso desenvolverse sin la ayuda de estas. Estos dos estresores laborales provocan resultados negativos para la salud en el caso de la tecnofobia tiene un riesgo psicosocial denominado tecnoestrés, impidiendo el pleno gozo de la vida personal y familiar del colaborador por estar constantemente conectado a su trabajo.

López, R. (2020) nos dice que el estrés laboral es generado en el empleo debido al desconocimiento de las TIC, estas se han vuelto un indicador

para definir el perfil y características de los colaboradores, además de insertar una nueva cultura laboral requiriendo nuevas competencias digitales y debido a la coyuntura que se vive actualmente adaptarse al trabajo en casa. El estrés laboral es consecuencia del exceso de carga laboral, relaciones interpersonales no llevaderas y malas condiciones laborales.

Iparraquirre, Z. (2017) nos dice que los estresores comunes del trabajo son: Los estresores físicos como ruido en el área del trabajo y conexión dificultoso lo que impide la total concentración de los colaboradores. Por otro lado, se tiene los estresores psicológicos que tiene que ver con la percepción de control que puede ser afectado por las características del trabajo y del ambiente laboral. Asimismo, el conflicto interpersonal que puede ser desde discusiones, hasta incidentes desagradables, esto debido a no contar con los recursos necesarios para realizar el trabajo o cuando los colaboradores no tienen los mismos intereses de la organización, estos conflictos pueden ser gran des distractores.

Yupanqui, J. (2017) da a conocer las dimensiones del estrés laboral las cuales son:

- Respuesta Fisiológica: Está relacionada con desgaste físico, lo cual conlleva a contraer enfermedades digestivas, respiratorias y circulatorias.
- Respuesta Psicológica: básicamente relacionada con las relaciones interpersonales como crisis vitales, condiciones laborales.
- Ambiente Laboral: Basada en las condiciones del ambiente dentro de las organizaciones.

Nimbrob (2018) define que “el tecnoestrés es un efecto por las personas que luchan por disputar contra las TICS en incesante desarrollo, así como también transformación en las necesidades sociales y cognitivas relacionadas con el uso”, normalmente hoy en día hay muchas personas que sufren de tecnoestrés y eso quiere decir que perjudica la salud,

porque en estos tiempos el método de trabajo en todas las organizaciones ha dado un cambio radical, ya que ahora no se puede salir de los hogares y se debe de estar sentados en una silla mirando un computador y al estar así es donde los colaboradores no rinden al 100% porque una de las desventajas es la aglomeración de labores.

Tarafdar (2017) nos dice que el tecnoestrés está clasificado como positivo o negativo según la identidad de cada persona y así también la respuesta ante esta condición para producirse el hecho, para manifestarse dos definiciones: el tecnodistrés y tecnoestrés, se entiende que el tecnoestrés es positivo cuando la persona domina un dispositivo y puede realizar su trabajo de una manera óptima y se siente satisfecho de su trabajo porque logro su objetivo; mientras que otras personas se ven frustradas al no tener el dominio de estas herramientas para poder realizar el trabajo encomendado.

Castro (2017) define al teletrabajo como un herramienta eficaz, activa y continuada, la cual es realizada por un individuo que presta sus labores en un espacio que no es el de la organización, su fiscalización y seguimiento es realizado de manera eficiente mediante el uso de las nuevas tecnologías, por lo tanto lo podemos definir como al conjunto de aparates tecnológicos que transmiten información a través de imágenes, videos, notas de voz, entre otros medios de los cuales se disponga; todo esto para el eficaz desarrollo de nuestras labores.

Sánchez (2017) menciona la clasificación del teletrabajo es la siguiente:

- En función del tipo de conexión:
 - On-line o conectado: Este tipo de conexión se da cuando existe interacción y conectividad entre los medios informáticos del trabajador y el empleador y suele darse de 2 formas:
 - Un solo sentido: Ya que no habrá un retorno de información por parte de la organización.
 - Doble sentido: En donde el colaborador y servidor del empleador

se encuentran en constante dialogo interactivo.

- En función del lugar de donde se efectúa el trabajo:

Desconectado: El trabajador recibe esta información mediante telemática, en donde se procesa sin tener comunicación con el servidor de la organización.

Teletrabajo en casa: Se refiere a ejercer en el hogar del colaborador sus actividades cotidianas con la aplicación constante de las TIC para ser ejecutadas.

Teletrabajo con telecentros: Lugares en donde se acondicionan equipos e instalaciones necesarias para desarrollar las labores.

Teletrabajo móvil: Se emplea un equipo portátil para desempeñar sus obligaciones en cualquier lugar.

- En función la vinculación del trabajo extraordinario:

Teletrabajador pendularista: este es cuando el colaborador va al centro de trabajo, pero ocasionalmente y en horarios previamente coordinados.

Teletrabajo absolutamente externo: Este tipo de trabajo es realizado completamente fuera del centro de trabajo empleando las TIC.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Esta investigación a realizar es de tipo aplicada, según lo referido por Ezequiel H. (2008) quien nos indica que esta aplicación es la solución fundamentada y eficaz a un problema que se haya identificado. Se recogerá la información por medio de encuestas para poder determinar nuestra hipótesis, en este caso vamos a conocer que la relación es inversa entre el uso de las TICs - tecnologías de la información y la comunicación con el estrés laboral en la UGEL N°02 – Trujillo, 2021.

Diseño de investigación: Se realizará un diseño no experimental, ya que es realizada sin manipular las variables, por lo tanto, en este diseño no hacemos variación de la variable independiente basado en lo que refiere Kerlinger (1997) quien nos dice que dicha investigación “es cualquiera que resulta improbable manipular las variables”. Se entiende que en un estudio no experimental no se puede construir una situación, debido se analizan las existentes.

3.2. Variables y operacionalización

La operacionalización de conceptos o variables, según Reguant & Martínez (2014) son pasos a seguir para poder clasificar los elementos que representan pistas del concepto a estudiar.

Variable 01: Uso de las TICs - tecnologías de la información y la comunicación

- **Definición conceptual:**

Las TICs forman un grupo de herramientas, aplicaciones y sistemas, las cuales están relacionadas a la digitalización de textos, imágenes que son manejadas en tiempo real (Gil, 2002).

- **Definición operacional:**

Sera medida mediante un cuestionario elaborado por Solís J. & Solano I. (2019) adaptado por Chacón & Mostacero (2021), el cual se aplicará a los colaboradores de la UGEL N°02 – Trujillo, 2021.

Dimensión: Dimensión administrativa y organizacional

Indicador: Profundización del conocimiento

Dimensión: Dimensión comunicativa

Indicador: Alfabetización del conocimiento

Dimensión: Dimensión tecnológica

Indicador: Creación tecnológica

Escala de medición: Escala ordinal

Variable 02: Estrés laboral

- **Definición conceptual:**

EL estrés laboral es la consecuencia del desequilibrio entre las exigencias de responsabilidades ocupacionales y las herramientas que se brindan para poder llevarlas a cabo con eficiencia (Leka S., Griffiths A. & Cox T.,2004).

- **Definición operacional:**

Será medido por medio de un cuestionario elaborado por Bocanumet, L. (2018) adaptado por Chacón & Mostacero (2021), el cual se aplicará a los colaboradores en la UGEL N°02 – Trujillo, 2021

Dimensión: Estresores del ambiente físico

Indicadores:

- ✓ Iluminación
- ✓ Ruido
- ✓ Temperatura
- ✓ Ambientes contaminados

Dimensión: Estresores relativos al contenido de la tarea

Indicador:

- ✓ Carga Mental
- ✓ Conflictos y ambigüedad del rol
- ✓ Jornadas de trabajo

Dimensión: Estresores relativos a la organización

Indicador:

- ✓ Relaciones interpersonales

Escala de medición: Escala ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

López P. (2004), señala a la población como un grupo de individuos de las cuales se desea conocer algunas características para la investigación. Nuestra población está establecida por 35 colaboradores que trabajan de manera remota en la UGEL N°02 – Trujillo, 2021.

Tabla 3.3.1 Población

Unidad	Población	Total
Colaboradores en trabajo remoto	35	35

Muestra

López P. (2004), indica que la muestra es el subconjunto representativo de la población con la que se llevará a cabo la investigación. En este caso, la muestra será la misma que la población, debido al reducido número de colaboradores que laboran de forma remota.

- **Criterios de inclusión**

Todos los colaboradores de ambos sexos contratados y permanentes que laboren de manera remota, en la UGEL N°02 – Trujillo, 2021.

- **Criterios de exclusión**

Colaboradores que trabajen de forma presencial en la UGEL N°02 – Trujillo, 2021.

Colaboradores que no desean participar en la investigación.

Unidad de análisis

Cada colaborador en trabajo remoto en la UGEL N°02 – Trujillo, 2021.

Muestreo

Se empleó un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, según Carrasco (citado en Vásquez, 2018) afirma que dicho tipo es aquel donde el investigador usa criterio propio, sin seguir reglas matemáticas para la selección

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación será de tipo cuantitativa, la cual permite discernir entre lo que sirve y lo que es desechable, en tal sentido Tamayo (2007) afirma que “dicha investigación es aquella en la que se efectúa un contraste de teorías ya existentes, así mismo, se considera imprescindible obtener una muestra de manera discriminada o aleatoria que sea acorde a la población u objeto de estudio”

Para la investigación se realizará dos cuestionarios, que se ejecutarán de manera remota a los colaboradores de la UGEL N°02 – Trujillo, 2021.

Además, se escogió como instrumentos al cuestionario, ya que estas encuestas nos permitirán investigar acerca de las variables de estrés laboral y el uso de las TICs, por lo cual las respuestas se medirán de manera ordinal, con ayuda de la escala de Likert. Asimismo, la encuesta se aplicará a los colaboradores que trabajan de forma remota en la UGEL N°02 – Trujillo, 2021, para así conocer cuánto influye en su trabajo laboral, así como también sus opiniones para luego tabularlas y proceder con la glosa de los resultados que obtendremos.

La primera encuesta referida a TICs consta de 15 ítems divididos en sus dimensiones: profundización del conocimiento que consta de 6 ítems, creación del conocimiento con 5 ítems y alfabetización tecnológica con 5 ítems, esta encuesta es de Solís J. & Solano I. (2019) adaptada por Chacón S. & Mostacero V. (2021). (Anexo 01)

La segunda encuesta referida a estrés laboral consta de 17 ítems, también divididos en sus respectivas dimensiones: estresores del ambiente físico con 4 ítems, estresores relativos con la carga de tareas con 9 ítems y estresores relativos al ambiente laboral con 4 ítems, esta encuesta es de Bocanumet, L. (2018), adaptada por Chacón S. & Mostacero V. (2021). (Anexo 02)

Con relación a la validez de los instrumentos estos fueron validados por expertos que cuentan con el conocimiento y experiencia en este campo de estudios. En tal sentido las validaciones de los instrumentos fueron hechas por la Doctora Mirian Zobeida Zavaleta Chávez, quién validado los instrumentos con total conformidad (Anexo 03). Respecto a la confiabilidad dichos instrumentos pasaron por una prueba piloto, la cual nos permitirá obtener el alfa de Cronbach para la confiabilidad de estos.

Según la autora Frías, D. (2021), nos dice que un instrumento es confiable cuando: $\alpha > 0.9$ es excelente; $\alpha > 0.8$ es bueno; $\alpha > 0.7$ es aceptable; $\alpha > 0.6$ es cuestionable; $\alpha > 0.5$ es pobre; $\alpha < 0.5$ es inaceptable.

En tal sentido nuestro primer instrumento relacionado al uso de TICs, obtuvo un alfa de Cronbach de 0.9; es decir la confiabilidad es excelente. (Anexo 04)

El segundo instrumento referido a estrés laboral obtuvo un alfa de Cronbach de 0,867, lo que quiere decir que el instrumento tiene una confiabilidad buena. (Anexo 05)

3.5. Procedimientos

Para poder realizar nuestra investigación se coordinó y solicitó apoyo a los colaboradores de la UGEL N°02 – Trujillo, a quienes se les aplicará la encuesta para luego analizar los resultados obtenidos y poder ser descritos de manera detenida para llegar a las conclusiones de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

La investigación recabó datos de dos instrumentos, los cuales serán organizados a nivel numérico en el programa Microsoft Excel®, el cual nos permitirá tener la información distribuida y visible de los datos obtenidos, para luego ser exportados y procesados al paquete estadístico IBM SPSS® v. 25.0, el cual fue elegido por su capacidad intuitiva y analítica para procesar datos de ciencias sociales y del comportamiento, toda esta data será procesada desde la estadística clásica descriptiva con la intención de mostrar de manera sintetizada y próxima para el entendimiento general del comportamiento de los datos e inferencial para ahondar en la significancia estadística a fin de aprobar o

rechazar las hipótesis de investigación y generalización de resultados. Según la estadística descriptiva se realizará un diagnóstico descriptivo para cada variable (uso de las tecnologías de la información y comunicación y estrés laboral). En la estadística inferencial, como primer paso, se determinara la distribución muestral por medio de la prueba W de Shapiro – Wilk (Mohd Razali & Bee Wah, 2011) para determinar si la distribución de los datos se asemeja a la curva de teórica Gauss ($M=Md$) de este modo se podrá ver el nivel de sesgo a fin de tenerlo en cuenta para la toma de decisiones posteriores. La evidencia de correlación estará sujeta al análisis de tamaños de efecto los cuales clasifica los índices en: $r >.10=TE$ pequeño; $r >.30=TE$ mediano; $r >.50=TE$ grande (Ellis, 2010).

3.7. Aspectos éticos

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos, esta investigación tendrá como eje principal basarse en información verídica y objetiva, la cual ayudará a que la investigación pueda concluir en una solución certera y beneficiosa para la empresa en estudio, en tal sentido la empresa aliada nos dio su consentimiento y autorización para nuestra investigación (Anexo 06), los colaboradores aceptaron participar aportando su tiempo y credibilidad para la información solicitada, dando uso adecuado de la información brindada, además se cumple con objetividad todos los lineamientos de las normas APA. Los instrumentos utilizados están validados por expertos con un porcentaje óptimo de confiabilidad, así mismo se utilizó la herramienta digital Turnitin para comprobar la veracidad y autenticidad del proyecto.

IV. RESULTADOS

Luego de aplicar las encuestas a los 35 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02 en la ciudad de Trujillo, analizamos los resultados para conocer si existe relación entre el uso que el colaborador le da a las TICs con su nivel de estrés laboral.

Objetivos

Teniendo como objetivo general analizar la relación que existe entre el uso de tecnologías de la información y la comunicación con el estrés laboral obtuvimos los siguientes resultados.

Tabla 4.1 Análisis correlacional entre uso de tecnologías de información y comunicación con el estrés laboral

		Uso de las TICs	Estrés laboral
Uso de las TICs	Correlación de Pearson	1	-,164
	Sig. (bilateral)		,348
	N	35	35
Estrés laboral	Correlación de Pearson	-,164	1
	Sig. (bilateral)	,348	
	N	35	35

Nota: Información recolectada para fines del estudio en una muestra en la UGEL N° 02 – Trujillo, 2021.

Según el análisis de correlación de *Pearson*, debido a la normalidad de las variables de estudio (*anexo 07*), se ha encontrado que el valor es de -.164, resultados que indica que existe una correlación negativa muy baja entre la variable uso de tecnologías de información y comunicación con estrés laboral.

Contrastación De La Hipótesis

Con respecto a la significancia tenemos que el valor de $p > 0.05$; lo que permite afirmar que la relación es no significativa; en consecuencia, la relación es inversa entre el uso de tecnologías de información y comunicación con la variable estrés laboral en la UGEL N°02 de la ciudad de Trujillo, 2021.

En tal sentido podemos aceptar nuestra hipótesis, la cual nos dice que la relación es inversa entre el uso de las TICs con el estrés laboral.

Para el desarrollo del objetivo general, se contó con tres objetivos específicos:

El primero es evaluar el uso de tecnologías de la información y la comunicación en la UGEL N° 02 – Trujillo, 2021

Tabla 4.2 Nivel de uso de las TICs

Variable	Nivel	ni	%
Uso de las TICs	Alto	6	17,1%
	Medio	19	54,3%
	Bajo	10	28,6%
	Total	35	100,0%

Nota: Información recolectada para fines del estudio en una muestra en la UGEL N° 02 – Trujillo, 2021.

En la tabla 4.2 se evidencia los niveles descriptivos de la variable uso de tecnologías de la información y comunicación. Se han realizado tres niveles en función al uso de esta variable siendo el 54.3% de la muestra tiene un conocimiento medio lo que quiere decir que conocen y manejan herramientas básicas de las TICs, seguido por el 28.6%, que alcanzó un nivel bajo, lo cual nos dice que usan las TICs de forma empírica y solo un 17.1% alcanzó un nivel alto, lo cual indica que estas personas hacen uso adecuado y correcto de las TICs, y además se interesan por seguir aprendiendo.

Como segundo objetivo específico tenemos medir el nivel de estrés laboral en la UGEL N° 02 - Trujillo, 2021, para lo cual obtuvimos los siguientes resultados

Tabla 4.3 Nivel del estrés laboral

	Nivel	ni	%
Estrés laboral	Alto	7	20,0%
	Medio	18	51,4%
	Bajo	10	28,6%
	Total	35	100,0%

Nota: Información recolectada para fines del estudio en una muestra en la UGEL N° 02 – Trujillo, 2021.

En la tabla 4.3 se evidencia los niveles descriptivos de la variable de estrés laboral. Se han realizado tres niveles en función a la variable siendo el 51.4% de la muestra tiene un nivel medio lo que nos indica que hay factores en común que se están prologando y pueden derivarse en problemas de equilibrio laboral y personal, seguido por el 28.6%, que alcanzó un nivel bajo, lo cual indica que se está a tiempo de mitigarlo y el 20% que cuenta con un nivel alto, lo que quiere decir que necesitan ayuda profesional ya que tienen un agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental lo cual perjudica su salud.

Como tercer objetivo específico analizar las dimensiones de uso de tecnologías de la información y la comunicación con el estrés laboral en la UGEL N° 02 – Trujillo, de lo cual hallamos los siguientes resultados.

Tabla 4.4 Análisis correlacional entre la dimensión administrativa y organizacional del uso de las TICs con el estrés laboral

		Administrativa y organizacional	Estrés laboral
Administrativa y organizacional	Correlación de Pearson	1	-,168
	Sig. (bilateral)		,333
	N	35	35
Estrés laboral	Correlación de Pearson	-,168	1
	Sig. (bilateral)	,333	
	N	35	35

Nota: Información recolectada para fines del estudio en una muestra en la UGEL N° 02 – Trujillo, 2021.

Los resultados indican que existe una correlación negativa muy baja entre la dimensión administrativa y organizacional de la variable de uso de tecnologías de información y la comunicación con el estrés laboral.

Con respecto a la significancia tenemos que el valor de $p > 0.05$; lo que permite afirmar que la relación es no significativa; en consecuencia, existe una relación inversa entre la dimensión administrativa y organizacional de la variable de uso de tecnologías de información comunicación con la variable estrés laboral en la UGEL N°02 de la ciudad de Trujillo, 2021.

Tabla 4.5 Análisis correlacional entre la dimensión comunicativa del uso de las TICs con el estrés laboral

			Comunicativa	Estrés laboral
Rho de Spearman	Comunicativa	Coeficiente de correlación	1,000	-,169
		Sig. (bilateral)	.	,333
		N	35	35
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-,169	1,000
		Sig. (bilateral)	,333	.
		N	35	35

Nota: Información recolectada para fines del estudio en una muestra en la UGEL N° 02 – Trujillo, 2021.

Se ha encontrado que el valor es de -.169, indica que existe una correlación negativa muy baja entre la dimensión comunicativa de la variable de uso de tecnologías de información y la comunicación con el estrés laboral.

Con respecto a la significancia tenemos que el valor de $p > 0.05$; lo que permite afirmar que la relación es no significativa; en consecuencia, existe una relación inversa entre la dimensión comunicativa de la variable uso de tecnologías de información comunicación con la variable estrés laboral en la UGEL N°02 de la ciudad de Trujillo, 2021.

Tabla 4.6 Análisis correlacional entre la dimensión tecnológica del uso de las TICs con el estrés laboral

			Tecnológica	Estrés laboral
Rho de Spearman	Tecnológica	Coeficiente de correlación	1,000	-,223
		Sig. (bilateral)	.	,198
		N	35	35
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-,223	1,000
		Sig. (bilateral)	,198	.
		N	35	35

Nota: Información recolectada para fines del estudio en una muestra en la UGEL N° 02 – Trujillo, 2021.

Se ha encontrado que el valor de -.223, indica que existe una correlación negativa muy baja entre la dimensión tecnológica de la variable uso de tecnologías de información y la comunicación con el estrés laboral.

Con respecto a la significancia tenemos que el valor de $p > 0.05$; lo que permite afirmar que la relación es no significativa; en consecuencia, existe una relación inversa entre la dimensión tecnológica de la variable uso de tecnologías de información comunicación con la variable estrés laboral en la UGEL N°02 de la ciudad de Trujillo, 2021.

V. DISCUSIÓN

Ante la coyuntura que se vivió a causa del COVID 19, las organizaciones debieron tomar medidas drásticas e inmediatas, una de ellas fue pasar del trabajo presencial al remoto, encontrando ciertas falencias, una de ellas el uso de las TICs y el estrés causado por estas, es por ello que se realizó una investigación sobre el uso de tecnologías de la información y la comunicación y estrés laboral en la UGEL N°02 – Trujillo, 2021, utilizando un tipo de investigación aplicada transversal y diseño no experimental, los datos y puntajes fueron obtenidos a través de dos cuestionarios, uno sobre el uso de las TICs y el otro sobre el estrés laboral, dando como resultado lo siguiente:

Para el objetivo general el cual fue encontrar la relación existente entre el uso de las TICs y estrés laboral indicaron que la correlación de Pearson es de -0.164 , lo que indica que existe una correlación negativa muy baja entre las variables uso de TICs y estrés laboral. Con respecto a la significancia de $p > 0.05$ permite afirmar que existe una relación inversa de las variables mencionadas en dicho estudio, es decir cuanto más uso de TICs menor será el estrés laboral, esto puede ser corroborado con el estudio de Cárdenas A. & Bracho D. (2019), en su investigación de: *“El Tecnoestrés”*, en donde se utilizó un estudio descriptivo de diseño no experimental, transaccional de campo, la población y muestra fue de 25 personas, el instrumento empleado fue un cuestionario, en donde los principales resultados evidencian que las personas que tienen más conocimiento de las TICs sienten una baja ansiedad al trabajar con ellas y aquellas que no tienen conocimiento de los TICs, presentan cansancio y dificultad de relajarse después de hacer uso de las TICs, en consecuencia a mayor conocimiento de las TICs, menos estrés laboral. Todo ello también apoyado en el estudio López et al (2020) en su estudio: *“El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el desempeño de jóvenes universitarios, un diagnóstico regional y multidimensional”*, cuyo fin fue analizar cuán importante es el uso de las TIC en las organizaciones de hoy en día , además se aplicó una metodología descriptiva con técnica de

observación dando como principales hallazgos que las TICs dan cabida al estrés por su uso, pero además evidencian que esto se debe al desconocimiento de herramientas tecnológicas y uso no programado y planeado de las TICs en el manejo de sistemas en el teletrabajo, en conclusión todos los estudios mencionados resultan una relación inversa entre el uso de las TICs y estrés laboral, lo mencionada anteriormente a mayor conocimiento de las TICs menor estrés laboral.

Con relación al objetivo específico 1 que fue evaluar el uso de las TICs evidenciando tres niveles de uso los cuales son nivel alto con un 17,1% lo que indica que hacen un uso frecuente, conocen y se interesan más a profundidad por el uso de las TICs, nivel medio con 54,3%, lo cual quiere decir que se hace un uso intermedio y tienen un conocimiento básico de esta variable y por último un nivel bajo que alcanzó el 28,6%, lo cual nos dice que es poco el uso de las TICs y sienten desinterés de aprender acerca de éstas. Todo ello corroborado en la teoría de Alarcón, D. (2017) el cual afirma que, en los colaboradores de diversas organizaciones, las características como conocimiento, interactividad, instantaneidad, diversidad innovación, potenciación y frecuencia es esencial para permitir hacer uso de la tecnología como un elemento mediático y no estresores para el desarrollo intelectual e informático. Además, López, M. (2016), afirma que el uso de las TICs ayuda a las organizaciones a utilizar e innovar en nuevas herramientas que les permitan realizar sus actividades de manera óptima, por ello es esencial saber usar de forma frecuente y correcta las TICs ya que en estas encontramos sistemas integrados de información diversos softwares y sistemas inteligentes que ayudan a un mejor desarrollo organizacional y a mayor uso y conocimiento de las TICs menores problemas de estrés se tendrán.

Con relación al objetivo específico 2, el cual fue medir el nivel de estrés se identificaron tres de ellos: nivel bajo con un 28,6%, lo cual indica que es un estrés leve y puede ser mitigado a tiempo, nivel medio con un 51,4%, lo que indica que hay ciertos factores en común que deben ser identificados para que no se deriven en problemas de un equilibrio laboral y personal, y por último un nivel alto con un 20%, esto indica que

se necesita ayuda profesional debido a que este estrés desencadena problemas de salud como agotamiento físico y mental. Lo antes mencionado también está contrastado por el autor Roldán M. y Díaz T. (2021) quien en su investigación: *“Afrontamiento al estrés por teletrabajo en docentes de la Unidad Educativa Emilio Bowen Roggiero”*, en donde se utilizó un método deductivo- inductivo, estadístico, resaltó tres niveles de estrés laboral llegando a concluir que de los encuestados el 35,5% posee estrés laboral leve, el 29% estrés medio, el 25,8% no presenta estrés y 3 docentes con el 9,7% presentan signos y síntomas de estrés laboral alto. Estos resultados basados en la teoría de Iparraguirre, Z. (2017), el cual nos dice que las personas que poseen un estrés bajo y medio son causadas por estresores físicos y las personas que poseen un nivel alto y, muy alto pueden desencadenar problemas psicológicos y físicos, además Yupanqui, J. (2017) afirma que el estrés se puede manifestar en respuestas fisiológicas, psicológicas y del ambiente laboral. Todos estos resultados mencionados coinciden en que existen diferentes niveles de estrés laboral, los cuales pueden ayudar a identificar y mitigar ciertos riesgos causados por el estrés laboral.

Finalmente, para el objetivo específico 3, el cual fue analizar las dimensiones de uso de tecnologías de la información y la comunicación con el estrés laboral. En la primera dimensión que es la administrativa y organizacional se obtuvo -0.168 como correlación de Pearson, dicha cifra indica que existe una correlación negativa muy baja y si nos referimos a la significancia se verificó un valor para $p > 0.05$, con lo cual se demostró la relación inversa que existe entre las variables en estudio, esto sustentado en la teoría de Alarcón (2017) que las TICs tiene diversas características como inmaterialidad, interactividad, instantaneidad, innovación, entre otros, eso es lo que ayuda con el mejor procedimiento para las actividades que se llevan a cabo. Bardales (2018) menciona tres dimensiones para las TICs, administrativa y organizacional, comunicativa, tecnológica, para el tercer objetivo específico se debía analizar cada dimensión del uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el estrés laboral. Los resultados para la segunda

dimensión que es la comunicativa indicaron que la relación es negativa muy baja con $-.169$, de igual forma el valor de $p > 0.05$ afirmando una relación inversa al igual que en la primera dimensión, esto corroborado teóricamente por Bardales (2018) indica que toma todos los procedimientos, programa y fija estrategias para la comunicación y mejora la atención. En la última dimensión que es la tecnológica los resultados indican que el grado de correlación es $-.223$ indicando una correlación muy baja entre esta dimensión y el estrés laboral, el valor de $p > 0.05$ permite afirmar que la relación es no significativa, por lo cual es inversa, ello también sustentado de forma teórica por Bardales (2018) el cual dice que la dimensión tecnológica es la que establece políticas para la mejora de tiempos y procesos en cada actividad. Las tres dimensiones indicaron tener una correlación muy baja ante el estrés laboral, una relación no significativa e inversa, eso quiere decir que mientras más conocimiento o manejo de las TICs se va a encontrar menor estrés laboral en los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02, en la ciudad de Trujillo, 2021. Podemos corroborar con el estudio de López et al (2020) en su investigación: " *El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el desempeño de jóvenes universitarios, un diagnóstico regional y multidimensional*" indican que el estrés nace de acuerdo al uso que le den a las TICs, evidenciaron que mientras desconozcan de las TICs y adicionalmente no le den un uso programado, el estrés irá incrementando en ellos.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Para el objetivo general se determinó que existe una relación inversa entre el uso de tecnologías de información y comunicación con estrés laboral en la UGEL N°02 de la ciudad de Trujillo, 2021, con un valor de Pearson de -0.164 y un valor de significancia $p > 0.05$, lo cual indica que a mayor conocimiento de las TICs menor estrés laboral.
- 6.2. Para el primer objetivo específico se concluyó que existen tres niveles de uso de las TICs en la UGEL N°02 de la ciudad de Trujillo, 2021, siendo que el 54.3% posee un conocimiento medio lo que quiere decir que conocen y manejan herramientas básicas de las TICs, seguido por el 28.6%, que alcanzó un nivel bajo, lo cual nos dice que usan las TICs de forma empírica y solo un 20% alcanzó un nivel alto, lo cual indica que estas personas hacen uso adecuado y correcto de las TICs, y además se interesan por seguir aprendiendo.
- 6.3. En el segundo objetivo específico se encontraron tres niveles de estrés laboral, siendo que el 51.4% tiene un nivel medio lo que nos indica que hay factores en común que se están prologando y pueden derivarse en problemas de equilibrio laboral y personal, seguido por el 28.6%, que alcanzó un nivel bajo, lo cual indica que se está a tiempo de mitigarlo y el 20% que cuenta con un nivel alto de estrés, lo cual indica que necesitan ayuda profesional, por el agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental lo cual perjudica su salud.
- 6.4. Para el tercer objetivo específico se concluye que para la dimensión administrativa y organizacional los colaboradores no tienen el conocimiento adecuado de uso de las Tics. Asimismo, se observa la dificultad de realizar sus actividades de manera óptima, de igual forma la dimensión tecnológica muestra que no existe una cultura de aprendizaje y comunicación interna entre empleador y empleado, esto hace que exista una relación inversa entre estas dimensiones con el estrés laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Según los resultados de la investigación y en función a la importancia que significó cada uno de ellos, recomendamos lo siguiente:

- 7.1. Al director de la UGEL N° 02, implementar en sus planes de mejora programas de bienestar y capacitación en el aspecto tecnológico a sus colaboradores, para que el nivel de uso de las TICs aumente y permita bajar el nivel de estrés en ellos.
- 7.2. A los jefes de área, hacer un testeo profundo acerca de cuanto conocen sus colaboradores sobre el uso de las TICs, ver sus fortalezas y debilidades para armar grupos de apoyo entre los mismos colaboradores y lograr que se interesen en captar y seguir aprendiendo el uso de estas herramientas tecnológicas, las cuales les ayudarán a desarrollar de manera óptima sus actividades teniendo una mejor performance en el ámbito profesional.
- 7.3. Al administrador de la UGEL N° 02, implementar de manera adecuada el espacio de trabajo mejorando iluminación, ventilación y además aminorar el ruido de alrededor, balancear la carga de trabajo, optimizar los canales de información y prestar más atención a la comunicación interna, con ello se evitará llegar a niveles altos de estrés.
- 7.4. A cada colaborador, incentivar a sí mismo para seguir aprendiendo día a día más sobre las TICs, ya que la tecnología permite abrir nuevas fronteras, indagar sobre el uso de las nuevas herramientas tecnológicas que faciliten las tareas laborales, con ello se sentirán menos tensos cuando les encarguen realizar alguna tarea que esté ligada a hacer uso de las mismas, es decir mientras más aprendan sobre estas herramientas tecnológicas van a presentar menos estrés laboral.

REFERENCIAS

- Abanto, J. (2019). *Efecto del estrés laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de áreas administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe - 2019*. Perú. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2474/TRAB.SUF.PROF.Ismael%20Albarr%C3%A1n%20Ch%C3%A1vez.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Albarrán, L. (2018). *Niveles de tecnoestrés en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima – 2017*. Perú. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2474/TRAB.SUF.PROF.Ismael%20Albarr%C3%A1n%20Ch%C3%A1vez.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Aragüez, L. (2017). *El impacto de las tecnologías de la información y de la comunicación en la salud de los trabajadores: el tecnoestrés*. Obtenido de <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/76351/142-570-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Araujo, E., & Díaz, V. (2016). *El estrés laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área comercial de Financiera Confianza-Agencia Cajamarca, 2016*. Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9882/Araujo%20Arteaga%20Elvis%20David%20%20D%c3%adaz%20Li%c3%b1an%20V%c3%adctor%20Alberto%20%28Tesis%20Parcial%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ardilla, C. (2015). *Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones*. Colombia. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TEISIS%20LETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Argote. (2020). Riesgos Laborales emergentes asociados a las TIC: Tendencias, retos y oportunidades para la seguridad y salud en el trabajo. *Revista Interempresas*. Obtenido de <https://www.interempresas.net/TIC/Articulos/262188-Riesgos-laborales-emergentes-asociados-TIC-tendencias-retos-oportunidades-seguridad-salud.html>

- Botello, Pedraza, & Contreras. (2015). Análisis industrial del dominio de las TICs en el desempeño de las empresas de servicios. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194239783002.pdf>
- Cano, G., & García, M. (2018). La evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/762/pdf>
- Contreras, & Martínez. (2017). Efecto de las TIC sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a Cotelco de Bucaramanga. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/206/20654574002/html/index.html>
- Conversia. (2017). El estrés tecnológico afecta al 34% de los trabajadores.
- De las Haras, A., Durán, M., Fernández, J., García, A., Gonzáles, E., Manzano, N., . . . Vallellano, M. (2016). Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación y Riesgos Psicosociales en el trabajo. *Anuario*, 1-412.
- Enríquez, Cueva, & Adam. (2015). *La influencia de las TICs en el rendimiento de la PyME de Aguascalientes*. México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/674/67413393008.pdf>
- Flores, Romero, & Sarmiento. (2017). Influencia del tecnoestrés en el desempeño laboral de los docentes. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/7352/>
- Galo, E. (2018). Las Tics en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Revista científica Dominio de las Ciencias*. Obtenido de [file:///C:/Users/Hp_User/Downloads/Dialnet-LasTICsEnLasEmpresas-6313252%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Hp_User/Downloads/Dialnet-LasTICsEnLasEmpresas-6313252%20(2).pdf)
- García, B. (2018). Tecnoestrés.
- Heras, S., & Vasquez, L. (2018). *El estrés laboral y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la agencia Crediscotia Financiera S.A, Cajamarca*. Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21010>
- Llapo. (2015). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico SOLE E.I.R.L, Trujillo-2015*. Perú. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2067/llapoblas_rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- López, B., & Neira, H. (2019). *El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Trujillo – Perú, 2019*. Perú. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5830/1/RE_ADMIN_EDSON.LOPEZ_LUIS.NEIRA_TELETRABAJO.ESTRES.LABORAL_DATOS.pdf
- López, P. (2018). *Influencia de las TIC en la gestión institucional de la Institución Educativa Nro. 2004 Señor de los Milagros de Los Olivos - Lima*. Perú. Obtenido de <https://1library.co/document/zp0v3e7q-influencia-gestion-institucional-institucion-educativa-senor-milagros-olivos.html>
- Manzano, N. (2016). Incidencia de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación en la seguridad y salud de los trabajadores. *Unión General de Trabajadores*. Obtenido de <http://www.observatorioriesgopsicosociales.com/sites/default/files/publicaciones/Incidencia%20de%20las%20TICs.pdf>
- Pfeffer, J. (2019). El trabajo está matando a la gente y a nadie le importa. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-47656050>
- Reyes, L. (2018). *Impacto del teletrabajo en la vida de los trabajadores de una empresa multinacional*. México. Obtenido de <http://132.248.9.195/ptd2018/enero/0769665/Index.html>
- Silva, W., Carrasco, J., & Vega, J. (2018). *Análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el Sector Bancario Peruano. Casos: BCP y BBVA*. Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43803/Abanto_DS-K-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ticona, J. (2017). *El estrés y rendimiento laboral en el personal administrativo de la municipalidad distrital de taraco, Puno, Perú*. Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3172/tesis-final.%20GJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Veytia, Sánchez, & Azuara. (2019). El estrés tecnológico y el uso de las TIC en procesos académicos en estudiantes de la FCEA de la UNACAR. Obtenido de <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v15/doc/2607.pdf>
- Vicente, T., Torres, I., & Ramírez, V. (2018). El teletrabajo en salud laboral. *Revista CES DERECHO*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n2/2145-7719-cesd-9-02-287.pdf>

- Villa, P. (2017). *La implementación de tecnologías de la información y comunicaciones y su relación con la gestión administrativa en la 5ta brigada de servicios*. Perú. Obtenido de <http://repositorio.ict.ejercito.mil.pe/bitstream/ICTE/37/1/Tesis%20Bach%20%20Villa%20Pozo%20Jhair.pdf>
- Amon, J. (2003). *Estadística para psicólogos I: Estadística descriptiva* (J. I. Luca de Tena (ed.); Decimoquin). Pirámide.
- Axinn, S. (1965). Discussion: fallacy of the single risk* sidney axinn. *LXX(277)*, 154–162.
- Bologna, E., Morales, M., González, M., Faas, E., Medrano, L., Romero, W., Reyna, C., & Urrutia, A. (2013). *Estadística para psicología y educación* (3a ed.) (3a ed.). Editorial Brujas.
- Castillo-Blanco, R. W., & Alegre, A. (2015). Importancia del tamaño del efecto en el análisis de datos de investigación en psicología. *Persona*, 137–148.
- Chen, P., & Popovich, P. (2002). *Correlation: Parametric and Nonparametric Measures*. Sage Publications.
- Cho, E., & Kim, S. (2015). Cronbach's Coefficient Alpha: Well Known but Poorly Understood. *Organizational Research Methods*, 18(2), 207–230. <https://doi.org/10.1177/1094428114555994>
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2da ed.). Lawrence Erlbaum Associates. <https://doi.org/10.15713/ins.mmj.3>
- Dominguez-Lara, S. A., & Merino-Soto, C. (2015). ¿ Por qué es importante reportar los intervalos de confianza del coeficiente alfa de Cronbach? *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13(2), 1326–1328.
- Ellis, P. D. (2010). *The essential guide to effect sizes: Statistical power, meta-analysis, and the interpretation of research results* (Vol. 53, Issue 9). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Gutiérrez, M., Martínez, R., & Moreno, R. (2010). *Fundamentos metodológicos en psicología: Análisis estadístico con SPSS*. Universidad de Sevilla.
- Merino-Soto, C. (2016). Diferencias entre coeficientes alfa de Cronbach, con muestras y partes pequeñas: Un programa VB. *Anales de Psicología*, 32(2), 297–334. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.6018/analesps.32.2.203841>

- Mohd Razali, N., & Bee Wah, Y. (2011). Power comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2(1), 13–14.
- Rosnow, R. L., & Rosenthal, R. (1989). Statistical procedures the justification of knowledge in psychological science. *American Psychologist*, 44(October), 1276–1284.
- Terwee, C. B., Bot, S. D. M., de Boer, M. R., van der Windt, D. A. W. M., Knol, D. L., Dekker, J., Bouter, L. M., & de Vet, H. C. W. (2007). Quality criteria were proposed for measurement properties of health status questionnaires. *Journal of Clinical Epidemiology*, 60(1), 34–42. <https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2006.03.012>
- Tomczak, M., & Tomczak, E. (2014). The need to report effect size estimates revisited. An overview of some recommended measures of effect size. *Trends in Sport Sciences*, 1(21), 19–25. http://www.tss.awf.poznan.pl/files/3_Trends_Vol21_2014__no1_20.pdf
- Viladrich, C., Angulo-Brunet, A., & Doval, E. (2017). Un viaje alrededor de alfa y omega para estimar la fiabilidad de consistencia interna. *Anales de Psicología*, 33(3), 755–782. <https://doi.org/10.6018/analesps.33.3.268401>
- Wilkinson, L., Task Force on Statistical Inference, American Psychological Association, & Science Directorate. (1999). Statistical methods in psychology journals: Guidelines and explanations. *American Psychologist*, 54 (8)(8), 594–604. <https://doi.org/10.1037//0003-066X.54.8.594>

ANEXOS

Cuadro de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN
Uso de Tecnologías de la información y la comunicación	Las TICs constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real (Gil, 2002).	Se medirá a través de un cuestionario elaborado por Solís J. & Solano I. (2019) adaptada por Chacón S. & Mostacero V. (2021) que se aplicará a los colaboradores en la UGEL N°02 – Trujillo, 2021	Dimensión administrativa y organizacional	✓ Profundización del conocimiento	Ordinal
			Dimensión comunicativa	✓ Creación del conocimiento	
			Dimensión tecnológica	✓ Alfabetización tecnológica	
Estrés laboral	El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, sus conocimientos y capacidades, por otro (Leka S., Griffiths A. & Cox T., 2004)	Se medirá a través de un cuestionario elaborado por Bocanumet, L. (2018), adaptado por Chacón S. & Mostacero V. (2021) que se aplicará a los colaboradores en la UGEL N°02 – Trujillo, 2021	Estresores del ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Iluminación ✓ Ruido ✓ Temperatura ✓ Ambientes contaminados 	Ordinal
			Estresores relativos al contenido de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Carga Mental ✓ Conflictos y ambigüedad del rol ✓ Jornadas de trabajo 	
			Estresores relativos a la organización	✓ Relaciones interpersonales	

Anexo 01

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL USO DE LAS TICs

Esperando tenga un buen día, somos estudiantes de la Universidad César Vallejo y estamos aplicando el siguiente cuestionario con el propósito de conocer el nivel de conocimiento acerca del uso de las TICs, agradecemos nos brinde unos minutos de su tiempo para responder las siguientes interrogantes. Es de carácter confidencial y anónimo, por lo que se le agradece su honestidad al responder.

INSTRUCCIONES: Marcar la respuesta de acorde a su criterio, tiene una escala del 1 al 5, donde 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 neutral, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Sexo: F M

Edad:

	1	2	3	4	5
I. Administrativa y organizacional					
Conozco la terminología relacionada con las TICs					
Instalo software y hardware en el ordenador					
Realizo configuraciones avanzadas de un documento (encabezados y pie de página, notas al pie, índices y tablas, etc.)					
Diseño y creo diversas bases de datos con formularios e informes y sé hacer uso de éstas.					
Tengo criterio para evaluar y saber si la información encontrada en internet es fiable.					
Utilizo otros programas y formas de comunicación (Zoom, Meet, Skype, Foros De Discusión, Chats)					
II. Comunicativa					
Es de su interés aplicar las TICs para su trabajo					
Cree que utiliza las TICs de manera correcta					
Utiliza TICs/internet para practicar o mejorar su conocimiento sobre herramientas tecnológicas.					
Es de su interés crear presentaciones incluyendo recursos audiovisuales (videos, grabaciones, etc.)					
Me interesa usar e investigar nuevos softwares que ayuden a simplificar sus labores					
III. Tecnológica					
Recibió alguna formación sobre TICs para ejercer sus actividades laborales					
Soluciono problemas imprevistos en su ordenador					
Me interesa llevar cursos de softwares para tener mejores conocimientos de ellos					
Los recursos para el uso de las TICs(computadora-internet) son los adecuados para lograr su mejor comprensión.					

Anexo 02

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL NIVEL DE ESTRÉS

Esperando tenga un buen día, somos estudiantes de la Universidad César Vallejo y estamos aplicando el siguiente cuestionario con el propósito de conocer el nivel de estrés de cada colaborador, agradecemos nos brinde unos minutos de su tiempo para responder las siguientes interrogantes. Es de carácter confidencial y anónimo, por lo que se le agradece su honestidad al responder.

INSTRUCCIONES: Marcar la respuesta de acorde a su criterio, tiene una escala del 1 al 5, donde 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 neutral, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Sexo: F M

Edad:

	1	2	3	4	5
I. Estresores del ambiente físico					
La luminaria del área de trabajo es la ideal para realizar las actividades					
El ruido de mi alrededor no me permite tener una buena concentración y comunicación fluida al momento de realizar las actividades laborales					
Siento que el calor o frío afecta mi estado de ánimo y concentración					
El orden y limpieza en mi área de trabajo me genera fastidio e incomodidad					
II. Estresores relativos con la carga de tareas					
Las actividades laborales implican diversidad de tareas					
Puedo tomar decisiones sobre la manera de como ejercer mi trabajo					
Creo que las tareas encomendadas relacionadas al uso de TICs son muy complejas					
Las actividades que me asignan son lo suficientemente claras					
Puedo hablar sin miedo o dificultad con mis superiores					
Cuando supervisan las observaciones son totalmente constructivas					
La relación con mis jefes es cordial					
Trabajo más de 8 horas diarias					
Puedo tomar periodos de descanso cortos					
III. Estresores relativos con el ambiente laboral					
Cuentan con programas de recreación familiar					
La relación con mis compañeros del trabajo es de mutua cooperación					
El clima laboral es positivo, me inspira confianza					
Puedo hablar con total confianza con mis superiores si el desarrollo de alguna actividad no le quedó claro					

Anexo 03: Validación del cuestionario del uso de las TIC

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(s) del instrumento
ZVALETA CHAVEZ MIRIAM ZOBEIDA	DOCENTE - UCV	Cuestionario para medir las TICs	Solis J. & Solano I. (2019) adaptado por Chacón & Mostacero (2021)
Título del estudio: so de tecnologías de la información y la comunicación y estrés laboral en la UGEL N°02 – Trujillo, 2021			

ASPECTO 8 DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología				
				M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	
				TICs	Administrativa y organizacional	Profundización del conocimiento	5 = Totalmente de acuerdo	Conozco la terminología relacionada con las TICs	X		X		X		X		X		X		X		X	
Instalo software y hardware en el ordenador	X		X						X		X		X		X		X		X		X		X	
Realizo configuraciones avanzadas de un documento (encabezados y pie de página, notas al pie, índices y tablas, etc.)	X		X						X		X		X		X		X		X		X		X	
Diseño y creo diversas bases de datos con formularios e informes y sé hacer uso de éstos	X		X						X		X		X		X		X		X		X		X	
Tengo criterio para evaluar y saber si la información encontrada en internet es fiable.	X		X						X		X		X		X		X		X		X		X	
Utilizo otros programas y formas de comunicación (Zoom, Meet, Skype, Foros De Discusión, Chats)	X		X						X		X		X		X		X		X		X		X	
Comunicativa	Creación del conocimiento	4 = De acuerdo	Es de su interés aplicar las TICs para su trabajo		X		X		X		X		X		X		X		X		X			
			3 = Neutral		Cree que utiliza las TICs de manera correcta	X		X		X		X		X		X		X		X		X		
			2 = En desacuerdo		Utiliza TICs/Internet para practicar o mejorar su conocimiento sobre herramientas tecnológicas.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		
			1 = Totalmente en desacuerdo		Es de su interés crear presentaciones incluyendo recursos audiovisuales (vídeos, grabaciones, etc.)	X		X		X		X		X		X		X		X		X		
			Me interesa usar e investigar nuevos softwares que ayuden a simplificar sus labores		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
			Tecnológica		Alfabetización tecnológica	5 = Totalmente de acuerdo	Recibió alguna formación sobre TICs para ejercer sus actividades laborales	X		X		X		X		X		X		X		X		X
Soluciono problemas imprevistos en su ordenador	X			X				X		X		X		X		X		X		X				
Me interesa llevar cursos de softwares para tener mejores conocimientos de ellos	X			X				X		X		X		X		X		X		X				
Los recursos para el uso de las TICs (computadora-Internet) son los adecuados para lograr su mejor comprensión.	X			X				X		X		X		X		X		X		X				

Leyenda: M: Malo B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Trujillo	18115609		949621063
Lugar y fecha	DNI N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Validación del cuestionario de estrés laboral

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(s) del instrumento
ZAVALETA CHAVEZ MIRIAM ZOBEIDA	DOCENTE - UCV	Cuestionario para medir el estrés laboral	Bocanumet, L. (2018) adaptado por Chacón & Mollacero (2021)
Título del estudio: Uso de tecnologías de la información y la comunicación y estrés laboral en la UGEL N°02 – Trujillo, 2021			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología	
				M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
Estrés Laboral	Estrés del ambiente físico	Iluminación	La luminaria del área de trabajo es la ideal para realizar las actividades		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Ruido	El ruido de mi alrededor no me permite tener una buena concentración y comunicación fluida al momento de realizar las actividades laborales		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Temperatura	Siento que el calor o frío afecta mi estado de ánimo y concentración		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Ambientes contaminados	El orden y limpieza en mi área de trabajo me genera fastidio e incomodidad		X		X		X		X		X		X		X		X		X
	Estrés relativo con la carga de tareas	Carga mental	Las actividades laborales implican diversidad de tareas		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			Puedo tomar decisiones sobre la manera de como ejercer mi trabajo		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			Creo que las tareas encomendadas relacionadas al uso de TICs son muy complejas		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Conflictos y ambigüedad de rol	Las actividades que me asignan son lo suficientemente claras		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			Puedo hablar sin miedo o dificultad con mis superiores		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			Cuando supervisan las observaciones son totalmente constructivas		X		X		X		X		X		X		X		X		X
	Jornadas de trabajo	La relación con mis jefes es cordial		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Trabajo más de 8 horas diarias		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Puedo tomar periodos de descanso cortos			X		X		X		X		X		X		X		X		X		
Estrés relativos a la organización	Relaciones Interpersonales	Cuentan con programas de recreación familiar		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		La relación con mis compañeros del trabajo es de mutua cooperación		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		El clima laboral es positivo, me inspira confianza		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Puedo hablar con total confianza con mis superiores si el desarrollo de alguna actividad no le quedó claro		X		X		X		X		X		X		X		X		X	

Leyenda: M: Malo B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Trujillo	18115609		949621063
Lugar y fecha	DNI N°	Firma y sello del experto	Teléfono

,907

,909

15

Anexo 05

Confiabilidad de la encuesta referida al estrés laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,864	,867	15

Anexo 06: Carta de consentimiento

Trujillo, 29 de mayo del 2021

Señorita:

Marynes Julissa Guarniz Valverde

Unidad de Gestión Educativa Local N° 02

La Esperanza. -

ASUNTO: **SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA INVESTIGACIÓN**

De nuestra consideración;

Es grato dirigimos a usted, para hacer de su conocimiento que requerimos desarrollar un proyecto de investigación para continuar con nuestros estudios universitarios. Mucho le agradeceremos nos autorice realizarlo en vuestra empresa. El título sería: TIC – tecnologías de la información y la comunicación y estrés laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local N°02 – La Esperanza, 2021

Esperando su aceptación, nos suscribimos de usted.,

Muy atentamente,

Chacón Gonzales, Sthephanie Johana

Mostacero Vera, Victoria Jeraldine

DECANA: DRA. JAELA PEÑA ROMERO

Por medio de la presente, es grato informarle que la solicitud de autorización para que los alumnos **Chacón Gonzales, Sthephanie Johana y Mostacero Vera, Victoria Jeraldine** realicen su proyecto de investigación en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02 ES ACEPTADA.

Sin más por el momento, quedo de usted para cualquier duda o aclaración.



REGIÓN LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
Lic. Marynes Julissa Guarniz Valverde
Razon Administrativo / Actas, Certificado y Archivos
UGEL N° 02 LA ESPERANZA

ANEXO 07: Prueba de normalidad

Se ha establecido que la investigación es no experimental; para comprobar la distribución de normalidad de los datos se aplica la prueba de Shapiro Wilk; para una muestra menor de 50 ($n < 50$); la misma que plantea las siguientes hipótesis:

H 0: Los datos vienen de una distribución normal.

H 1: Los datos no vienen de una distribución normal.

Si el p-valor < 0.05 (nivel de significancia) Se rechaza la hipótesis nula.

Si el p-valor > 0.05 (nivel de significancia) Se acepta la hipótesis nula.

Tabla 2 Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	N	p
Administrativa y organizacional	,945	35	,078
Comunicativa	,923	35	,017
Tecnológica	,932	35	,031
Tecnología de información y comunicación	,948	35	,100
Estresores del ambiente físico	,963	35	,285
Estresores relativos con la carga de tareas	,949	35	,107
Estresores relativos al ambiente laboral	,938	35	,048
Estrés laboral	,959	35	,219

Nota: Información recolectada en una muestra en la UGEL N° 02 – Trujillo, 2021.

Determinado el coeficiente de significación estadística de la variable tecnologías de información y comunicación p valor = .100 que es mayor al valor crítico esperado de .05; se establece que los datos proceden de una distribución normal; en la variable estrés laboral p-valor = .219 es mayor al valor crítico esperado .05, se establece que la distribución de los datos proceden de una distribución normal, por lo tanto, para el análisis inferencial se aplicará el coeficiente de correlación de producto momento de Pearson.