

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**TRABAJO REMOTO Y ESTRÉS LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE VENTA DE SEGUROS DE  
SALUD, CHICLAYO 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**ROSITA FLOR CORREA NORIEGA**

**ASESOR**

**GUILLERMO JUAN MASIAS CABANILLAS HOLGUIN**

<https://orcid.org/0000-0003-4234-8390>

**Chiclayo, 2021**

**TRABAJO REMOTO Y ESTRÉS LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE VENTA DE  
SEGUROS DE SALUD, CHICLAYO 2021**

PRESENTADA POR:  
**ROSITA FLOR CORREA NORIEGA**

A la Escuela de Posgrado de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el grado académico de

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR:

Milagros Carmen Gamarra Uceda  
PRESIDENTE

Carla Ethel Gamarra Flores  
SECRETARIO

Guillermo Juan Masias Cabanillas Holguín  
VOCAL

## **Dedicatoria**

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor madre mía, te amo.

## **Agradecimiento**

A esa persona que siempre estuvo para mí en la elaboración de este proyecto, siendo una ayuda sumamente importante. No fue sencillo, sin embargo, siempre estuviste motivándome y ayudándome hasta culminarlo exitosamente.

Me ayudaste hasta donde te era posible, incluso más que eso.

Muchas gracias Manuel Arturo.

## Índice

Resumen.....	7
Abstract.....	8
I. Introducción .....	9
II. Marco Teórico.....	11
2.1. Antecedentes .....	11
2.2. Bases Teóricas Científicas .....	12
2.2.1. Teoría del teletrabajo .....	12
2.2.2 Teoría del estrés laboral .....	15
III. Hipótesis .....	17
3.1 Hipótesis .....	17
IV. Metodología.....	18
4.1. Tipo y Nivel de Investigación .....	18
4.2 Diseño de Investigación.....	18
4.3 Población y Muestra.....	19
4.4 Criterios de Selección.....	19
4.5 Operacionalización de Variables.....	20
4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	21
4.9 Procedimientos .....	22
4.10 Plan de Procesamiento y Análisis de Datos.....	22
4.11 Consideraciones Éticas .....	23
4.12 Matriz de Consistencia .....	24
V. Resultados y Discusión .....	25
VI. Conclusiones.....	32
VII. Recomendaciones .....	33
VIII. Referencias Bibliográficas .....	34
IX. Anexos .....	37

## Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Total de colaboradores por sede</i> .....	19
Tabla 2 <i>Relación del desarrollo del trabajo remoto y el estrés de los colaboradores de una empresa de ventas de seguros de Salud.</i> .....	25
Tabla 3 <i>Habilidades de planificación de tiempo de los colaboradores de una empresa de ventas de seguros de Salud.</i> .....	26
Tabla 4 <i>Reducción de tiempo de comunicación con compañeros de trabajo, de una empresa de ventas de seguros de Salud.</i> .....	26
Tabla 5 <i>Confianza y apoyo del supervisor a los colaboradores de una empresa de ventas de seguros de Salud.</i> .....	27
Tabla 6 <i>Posibilidad de ahorrar gastos en los colaboradores de una empresa de ventas de seguros de Salud.</i> .....	27
Tabla 7 <i>Posibilidad de cuidar a la familia en los colaboradores de una empresa de ventas de seguros de Salud.</i> .....	28
Tabla 8 <i>Idoneidad del lugar de trabajo en casa de los colaboradores de una empresa de ventas de seguros de Salud.</i> .....	28
Tabla 9 <i>Trabajo remoto de los colaboradores de una empresa de ventas de seguros de Salud.</i> .....	29
Tabla 10 <i>Niveles de estrés en los colaboradores de una empresa de ventas de seguros de Salud.</i> .....	29
Tabla 11 <i>Relación de las dimensiones del trabajo remoto y el estrés de los colaboradores de una empresa de ventas de seguros de Salud.</i> .....	30

## Resumen

El propósito de la investigación fue desarrollar una investigación sobre el teletrabajo y el estrés laboral en el contexto de pandemia por el Covid-19 que también viene afectando a las empresas de seguros. Para ello, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el desarrollo del trabajo remoto y el estrés de los colaboradores de la empresa de venta de seguros. Mediante la utilización del método de investigación cuantitativa de nivel descriptivo-correlacional, no experimental y de corte trasversal se censó aplicándosele dos cuestionarios validados a una población de 280 colaboradores de una empresa de seguros que desarrolla sus operaciones en Perú. Los resultados muestran una mediana correlación entre el desarrollo del teletrabajo y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa; el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,65, siendo estadísticamente significativo.

**Palabras claves:** estrés laboral, teletrabajo, trabajo remoto, aseguradoras

### **Abstract**

The purpose of the research was to develop an investigation on teleworking and work stress in the context of the Covid-19 pandemic that has also been affecting insurance companies. For this, the objective of the research was to determine the relationship between the development of remote work and the stress of the employees of the insurance sales company. Using the descriptive-correlational, non-experimental and cross-sectional quantitative research method, a census was applied by applying two validated questionnaires to a population of 280 employees of an insurance company that operates in Peru. The results show a medium correlation between the development of telework and the work stress of the company's employees; Spearman's correlation coefficient is 0.65, being statistically significant.

**Keywords:** job stress, telecommuting, remote work, insurance companies

## I. Introducción

A causa del brote mundial del Covid-19 en 2020, las actividades humanas se han visto modificadas en diversos aspectos como el económico, la sanidad, el empresarial y el trabajo o laboral. Si nos referimos a este último, se aplicaron, restricciones laborales, por recomendación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). La OIT, recomendó el desarrollo del teletrabajo o trabajo remoto como una solución laboral masiva, en todo el mundo, tómesese en cuenta que esta modalidad de trabajo ya se venía desarrollando en países del primer mundo desde los años 90 con bastante efectividad y eficiencia (Banco Mundial, 2020).

El desempeño de labores fuera del área normal donde se desarrollaba o en el lugar que el colaborador estime por conveniente (trabajo remoto o tele trabajo), no es algo nuevo, en muchos países ya lo desarrollan. En algunos países de América latina algunos era un tipo de trabajo más. En Brasil existen unos 12 millones de tele trabajadores, México tiene 2,6 millones de tele trabajadores, Argentina 2 millones y Chile con quinientos mil. En 2020, debido a la pandemia del COVID-19, millones de personas de otros países de Latinoamérica se vieron forzados a tele trabajar por primera vez. Esta situación laboral nueva (no solo por el tipo de trabajo sino también por las condiciones y el entorno), habría llevado a generar estrés laboral. Esta circunstancia aunada a una gestión empresarial que, en muchos casos, no había anticipado ha generado repercusiones en la salud de las personas (OIT 2003).

Al igual que en Latinoamérica, en el Perú, debido a la sorpresiva incorporación del trabajo remoto, se han presentado dificultades y limitaciones para los colaboradores de las diversas empresas como es: la falta de espacios en el hogar, el uso general de los aparatos tecnológicos (PC, laptops, tablets, celulares, internet) y el hacinamiento de personas en los nuevos lugares de trabajo que es el hogar, entre otros. Esto ha dado como consecuencia: la falta de concentración, la poca creatividad, el hastío de muchas teles trabajadoras o estrés laboral en pandemia. Este estrés laboral, es un tipo de estrés diferente al que ocurre en el lugar de trabajo, como una oficina, una industria. Es un estrés generado por la operación remota o trabajo remoto, por estar “siempre conectado” y accesible mediante la tecnología. Mientras se trabaja de forma remota, se conduce a difuminar los límites laborales y no laborales, especialmente si se trabaja desde casa. Al reconocer los agentes que ocasionan estrés laboral se puede establecer un plan y gestionar las emociones de la mejor manera posible. Incluso se puede contactar con un profesional, puesto que actualmente existen psicólogos dispuestos a atender de forma telefónica u online (Conexión Esan, 2020).

Ante esta realidad, en la empresa en estudio como vendedora de seguros de salud se interesó por estudiar el desarrollo del trabajo remoto y el estrés en sus colaboradores, a fin de que sus colaboradores puedan generar espacios laborales de manera saludable y efectiva, que mantengan la productividad individual y el beneficio de la empresa. Para investigar sobre esta situación se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre el desarrollo del trabajo remoto y el estrés de los colaboradores de una empresa de venta de seguros de salud? El objetivo general fue determinar la relación entre el desarrollo del trabajo remoto y el estrés de los colaboradores de la empresa de venta de seguros. Los objetivos específicos fueron: (1) Establecer la situación actual del trabajo remoto de los trabajadores de la empresa de venta de seguros, (2) Determinar el nivel de estrés en los trabajadores de la empresa de venta de seguros y (3) Determinar la relación de las dimensiones del trabajo remoto como: las habilidades de planificación del tiempo, la reducción del tiempo de comunicación con compañeros de trabajo, confianza y apoyo del supervisor del supervisor, la posibilidad de ahorrar gastos, la posibilidad de cuidar a la familia, y la idoneidad de un lugar de trabajo en casa y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa de venta de seguros.

El entorno generado por el Covid19 en el área laboral no solo ha generado que se impongan normas para su desarrollo sino ha permitido que los gobiernos determinen que la reactivación económica debe darse, pero siguiendo todas las medidas de seguridad del caso, específicamente para el caso de toda la sociedad, el distanciamiento social y en el caso del área laboral el trabajo remoto (Instituto de Salud Global Barcelona 2020), es pues necesario que no solo se tomen las medidas pertinentes si no también se prevea sus consecuencias. La justificación fundamental de este trabajo es que el estrés laboral ha sido estudiado en profundidad en condiciones “normales”, es decir, que las empresas sugerían a sus trabajadores o los reclutaban a sabiendas para un trabajo remoto incluso muchas veces el trabajador orientaba la labor hacia esa condición (trabajo remoto); pero al surgir la pandemia del Covid19 el trabajo remoto se volvió una exigencia para que no solo sobreviviesen la empresas sino también el trabajador como tal estos cambios han ocasionado una serie de trastornos en el interior del hogar y en el desempeño de las labores y que hasta el momento desconocemos, esperando con el presente trabajo develar algunas de ellos en el entorno laboral que estamos investigando (Mafre 2019).

## II. Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes

Según el estudio de Lafer (2020) señala que el teletrabajo en las empresas en España paso de 8.3% al 80% una vez empezado el estado de alarma. En el caso de las aseguradoras estas ya contaban con un sistema de teletrabajo. Además, el estudio recoge información que los teletrabajadores son entre un 5% y 25% más productivos en comparación a los que llevan trabajo presencial, dado que este tipo de trabajo implica beneficios como ahorro de tiempo, conciliación entre la vida personal y la profesional factores importantes para reducir el estrés de los trabajadores. Sin embargo, dado el confinamiento obligatorio por el Covid-19, se menciona que el 40% de los españoles se han sentido muy estresados. El estudio también precisa los resultados de compañías aseguradoras en España como son: AXA, ALLIANZ, FIACTC, GUY CARPENTER. Los resultados señalan que Allianz antes del Covid-19 realizaba 25% de teletrabajo paso al 100%, Fiacr realizaba un 3% paso a 90%, Guy Carpenter paso del 10% al 95%. En el caso, de la productividad se han mantenido en todas las aseguradoras.

Según el estudio de Núñez (2020), para el caso de la empresa de seguros Vida Security S.A., menciona que la productividad de la empresa se ha incrementado, al igual que la descentralización, menos horas de movilización, disminución de costos y una organización más digitalizada; esto en la perspectiva de las empresas. En el caso de la mirada de los trabajadores no es la misma. Se encuentra que las condiciones de teletrabajo varían, dependiendo del espacio en casa, inversión en herramientas de trabajo propias y de las dadas por la empresa. Pero, lo que llama la atención es la sensación de soledad de los teletrabajadores, que hasta antes de la pandemia en el local de la empresa tenía masajes descontracturantes de kinesióloga, bombones a fin de mes, funciones de magia, teatro, baile, canto, regalos de cumpleaños o fechas especiales, que los hacía sentir que la empresa los tomaba en consideración. Por otro lado, los contactos personales se han reducido y ha mejorado las comunicaciones informales para la solución de problemas propias de las tareas.

Según Rodríguez (2020), el teletrabajo se ha incrementado en todos los sectores en España, destacando en primer lugar los sectores del sector servicios con mayor vinculo a las tecnologías; esto es el sector educativo, publico, sanitario, seguido del sector financiero, seguros, inmobiliario y servicios profesionales.

Según Kasekami (2020) encuentra que las horas apropiadas de trabajo mejora la productividad laboral, pero cuando las horas de teletrabajo son largas la productividad laboral baja. Además, teletrabajo mejora la satisfacción laboral y esa mejora la productividad laboral. Sin embargo, el teletrabajo aumenta el estrés de equilibrar el trabajo y las tareas domésticas contrariamente a lo que creen los gobiernos y el estrés disminuye la calidad de vida. Afortunadamente el estrés no reduce la productividad laboral, si bien el teletrabajo aumenta la felicidad y la satisfacción laboral, estos no influyen en la productividad laboral.

Silva, Carrasco y Vega (2018) en su trabajo de investigación titulado: “El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. Casos: BCP Y BBVA”, manifiestan que el desarrollo del teletrabajo trae barreras de tipo operacional y de costos asociados, pero el problema más álgido son los problemas culturales que están íntimamente relacionados con el quehacer de los trabajadores, esto por su puesto es un tema más difícil y complejo de resolver.

## **2.2. Bases Teóricas Científicas**

### **2.2.1. Teoría del teletrabajo**

El Teletrabajo se define como el uso de la tecnología de telecomunicaciones para reemplazar en forma total o parcial el viaje hacia o desde el trabajo, tanto como respuesta empresarial o simplemente como una estrategia en la gestión de la demanda de transporte. El teletrabajo ha ganado adeptos no solo en Estados Unidos en donde algunos estados como: California, Hawái, Washington, Arizona, Virginia, Florida, Minnesota y Connecticut lo están explorándolo, planificándolo, implementándolo o institucionalizándolo tanto en los gobiernos locales como en el sector privado; así, mismos países como: Reino Unido, los Países Bajos, Finlandia, Alemania y otros lugares en Europa, Japón y Australia (Lyon Mokhtarian 1991).

El teletrabajo es simplemente el uso de tecnología relacionada con las telecomunicaciones para realizar trabajos; algunos ejemplos incluyen teleconferencias, búsquedas de bases de datos en línea, transmisión por fax, llamadas de teléfono celular, correo de voz y correo electrónico, también, en el sentido más amplio, como conversaciones telefónicas ordinarias. Mientras la información se intercambia de forma remota en estos ejemplos, el enfoque en el contexto actual está en lejanía de la supervisión. El teletrabajo, por supuesto, es tanto teletrabajo como trabajo remoto (Lyon Mokhtarian 1991).

En el caso peruano y específicamente en el entorno Covid-19 estas definiciones han sido propuestas y determinadas por los decretos de urgencia que ad hoc se promulgaron tal como se detalla a continuación:

Teletrabajo es el desempeño subordinado de labores sin presencia física del trabajador en la empresa con la que tiene vínculo laboral. Está determinado por la Ley 30036 y el D.S. N°017-2015-TR y la R.M. N° 055-2020-TR, efectuándose a través de medios informáticos, telecomunicaciones y análogos en el domicilio o en el lugar que se considere conveniente, debiendo el empleador proporcionar los elementos para el desarrollo de las labores y si en caso el trabajador lo realiza deberá ser reembolsado por el empleador, para su aplicación se necesita mutuo acuerdo por escrito indicándose las condiciones particulares de su desarrollo y la duración está determinada por el acuerdo de ambas partes.

El trabajo remoto es la prestación de servicios del trabajador fuera de la empresa. Está determinado por el Decreto de Urgencia N°026-2020 y el D.S. N° 010-2020 y la RM N° 072-2020-TR, efectuándose a través de medios informáticos, telecomunicaciones, análogos u otros siempre que la naturaleza de las funciones lo permita en el domicilio o un lugar de aislamiento domiciliario, los elementos para el desarrollo de las labores pueden ser proporcionados tanto por el empleador como por el trabajador y si lo realiza este último no hay obligación de ser reembolsado por el empleador, la aplicación puede realizarse de manera unilateral por el empleador no necesitando realizarse por escrito tan solo basta una comunicación del empleador y la duración está determinada por el periodo que dure la emergencia sanitaria.

### **Los factores del teletrabajo y su relación con resultados del teletrabajo**

Para evaluar el efecto de diferentes factores de teletrabajo en los resultados laborales, utilizamos la Teoría de las demandas laborales-recursos de Demerouti y otros quienes manifiestan que las condiciones laborales se pueden dividir en demandas laborales, como carga de trabajo físico, presión de tiempo, contrato del receptor, entorno físico, trabajo por turnos y recursos laborales, recompensas, control del trabajo, participación, seguridad laboral, apoyo del supervisor. En consecuencia, mayor sean las demandas laborales conducen a tensión y deterioro de la salud, y mayores recursos conducen a niveles más altos de rendimiento. Además, mayores recursos laborales aumentan la motivación y productividad (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001).

### **A. Habilidades de planificación del tiempo**

Las habilidades de planificación del tiempo y la autonomía de planificación del tiempo se han indicado como importantes ventajas del teletrabajo en investigaciones existentes. Según la teoría de demandas laborales-recursos de Demerouti y otros, dicen que las habilidades de planificación del tiempo pueden tratarse como un recurso laboral importante que reduce la presión del tiempo. En consecuencia, esto conduce a mayor productividad y satisfacción con el teletrabajo, posibilita el trabajar durante el tiempo más productivo. Este factor está muy relacionado con la autonomía laboral, cuando un empleado es capaz de decidir cuándo es el momento más productivo, cuando pueden comenzar y terminar el trabajo (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001).

### **B. El apoyo y la confianza del supervisor**

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

### **C. Reducción del tiempo de comunicación con los compañeros de trabajo.**

Según Melanie y Greenhill (2014) el aislamiento social y la falta de comunicación con los compañeros se han señalado como las principales desventajas del teletrabajo, además de que la deficiente interacción social disminuye la identificación organizacional de los teletrabajadores y restringen la identificación con los valores y objetivos de la organización. Los teletrabajadores pueden sufrir una sensación de aislamiento de las personas en el trabajo, además, la comunicación reducida con los compañeros de trabajo puede ser tratada como una demanda laboral que conduce a una menor satisfacción laboral y oportunidades profesionales percibidas debido a la menor visibilidad

### **D. Posibilidad de cuidar a miembros de la familia.**

La posibilidad de trabajar desde casa a distancia permite a las personas combinar el trabajo con la capacidad de lidiar con problemas relacionados con la familia y ayuda a equilibrar el tiempo entre el trabajo y la familia. Asumimos que la posibilidad de cuidar de

niños y otros miembros de la familia (como padres discapacitados) es un recurso valioso para los teletrabajadores y conduce a resultados laborales positivos: ventajas percibidas del teletrabajo y satisfacción con el teletrabajo (Johnson , Andrey, y Shaw, 2007).

#### **E. Idoneidad del lugar de trabajo en casa**

Las condiciones de trabajo, como el ruido, la temperatura y otros, influyen en el trabajo del empleado, es por esto que se considera la idoneidad del lugar de trabajo en casa como un factor importante porque es un recurso que aumenta la productividad y la satisfacción. Así mismo el poder acceder a los documentos de la organización desde casa y contar con la tecnología necesaria para desarrollar un eficiente trabajo hará que el teletrabajo sea exitoso y pueda considerarse como un recurso importante que aumenta la productividad y satisfacción con el teletrabajo (Pérez Pérez, Martínez Sánchez y de Luis Carnicer, 2003).

#### **F. Posibilidad de ahorrar en gastos de viaje.**

Como los teletrabajadores han reducido el tiempo de desplazamiento hacia y desde casa, los gastos de viaje también se verán reducidos. Esta posibilidad de ahorrar en gastos de viaje también puede ser un factor que aumenta la satisfacción de los teletrabajadores con el teletrabajo (Tremblay y Thomsin, 2012).

### **2.2.2 Teoría del estrés laboral**

La modernidad en la que se desarrolla nuestra sociedad actual la ha envuelto en una serie de factores que muchas veces resultan estresantes debido no solo a los estímulos que sobre ella ejerce sino también a las exigencias que se imponen en las áreas familiar y laboral. Se consigue que los individuos que la conforman (sociedad), vean disminuidos no solo sus energías sino también sus ánimos, lo que conlleva específicamente en el área laboral los colaboradores pasen por etapas de desgaste físico y emocional, que afecta no solo su desempeño laboral sino su entorno económico y familiar convirtiéndose en un problema de estrés (Porto Martina 2015).

Para Porto que cita a Araldi-Favassa et al. (2005, p.88), el estrés es la suma del colaborador, su entorno y las circunstancias a las que está sometido y como responde a ellos con sus habilidades y energías (Porto Martina 2015).

Para Baptista, Morais, Carmo, Souza y Cunha (2005) y Silva (2000) mencionados por Porto, el estrés laboral se relaciona en forma directa con su entorno laboral y otros factores que están en relación con su desempeño profesional, las cuales son fuentes generadoras de estrés. Además, los factores estresantes están directamente relacionados con factores físicos y factores psicosociales los cuales de acuerdo a su nivel de intensidad también se constituyen en factores altamente estresantes (Porto Martina 2015).

En definitiva, según la OMS, las particularidades de los trabajadores sumadas a las de la organización; son determinantes en el desarrollo del estrés laboral, ya que este es la conjunción de las relaciones entre el colaborador y las características de las labores que desarrolla. Por ejemplo, debido al estrés laboral, que influye negativamente en el aspecto físico y mental de los colaboradores y de la sociedad en su conjunto, es considerado como una inestabilidad o disfunción entre el equilibrio que debe existir de lo que se necesita como profesional y su poder de saber u otorgar la solución de aquellas necesidades. Además, se ve entorpecido por factores exógenos como: el clima organizacional, que no es más que las peculiaridades u oportunidades que se le otorga a cada colaborador para desarrollar sus labores y que incentivan la producción y el desarrollo del talento de cada uno de los colaboradores. Otro agente es la estructura organizacional que se refiere a las relaciones que presentan los colaboradores para lograr unión de esfuerzos, lograr las metas en común, dividir las labores y considerar siempre que hay alguien que debe tener grados autoridad. Otro agente se considera al territorio organizacional que son las características que tiene la infraestructura para desarrollar las labores, a ellos se suma la tecnología que no es más que todo el equipamiento y los saberes para manejar ese equipamiento de parte de los colaboradores. También está la influencia del líder que se refiere a la capacidad para liderar las labores y lograr las metas señaladas. Otro agente es la falta de cohesión se refiere a la identificación del colaborador no solo con el grupo sino también lo que vulgarmente se dice que se ponga la camiseta; por ultimo pero no menos importante está el respaldo del grupo que se refiere a la capacidad de cada uno de los colaboradores para encontrar y lograr que todos ayuden y se respeten mutuamente (Ivancevich y Matteson, 1992).

### **III. Hipótesis**

#### **3.1 Hipótesis**

Existe relación positiva entre el desarrollo del trabajo remoto y el estrés de los colaboradores de la empresa de venta de seguros.

## IV. Metodología

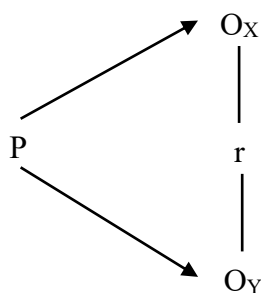
### 4.1. Tipo y Nivel de Investigación

El tipo de estudio de la investigación es descriptivo, correlacional y explicativo. Los estudios descriptivos consisten en caracterizar eventos, situaciones externas, perfiles de la población, implica pormenorizar las manifestaciones del objeto de estudio. Se pretende también, llevar a cabo en el proceso una medición de dichas características (Hernández, Fernández, y Baptista, 2018).

La presente investigación también es correlacional por ser un trabajo de carácter de relación. Los estudios correlacionales tienen como objetivo medir el grado de asociación entre dos o más variables (Avila, 2006), En este nivel no es importante el orden de presentación de las variables, lo fundamental es determinar el grado de relación o asociación existente. Finalmente es de tipo explicativo porque busca medir el efecto de las dimensiones de una variable en otra variable que hace de dependiente. Se busca medir la relación causa efecto. (Hernández et al, 2018).

### 4.2 Diseño de Investigación.

Se diseñó una investigación no experimental, transversal. La investigación no experimental implica no manipular las variables (Arnau, 1995), Según Sanchez, Reyes, y Mejía, (2018), consideran que un diseño correlacional, se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés de una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados.



Dónde:

P = Colaboradores que conforman la población: 280 colaboradores

O<sub>X</sub>, O<sub>Y</sub> = Nos indican las observaciones obtenidas en cada una de las variables distintas

r = Grado de relación existente entre las variables estudiadas.

### 4.3 Población y Muestra

#### Población

La población está compuesta por el total de trabajadores de la empresa en un número de 280, tal como a continuación se detalla.

Tabla 1.

Total de colaboradores por sede

Sede	N
Lima	160
La Libertad	40
Lambayeque	40
Piura	40
Total	280

Elaboración Propia.

#### Muestra y Muestreo

Para Balestrini (2006), la muestra “es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población”. Sin embargo, para la presente investigación dado que la población es finita y pequeña se procederá a realizar un censo a todos los trabajadores de la aseguradora, evitándose proceder a un cálculo de tamaño de la muestra. En consecuencia, tampoco se realizará ningún proceso de muestreo.

### 4.4 Criterios de Selección

Las personas que participarán en esta investigación serán los trabajadores de la empresa del área de ventas de las ciudades de Lima, Trujillo, Chiclayo y Piura.

#### 4.5 Operacionalización de Variables

Variables	Definición de la Variable	Dimensiones	Item
<p><b>Estrés de los colaboradores</b></p> <p>(Variable dependiente)</p>	<p>Araldi-Favessa et al. (2005, p.88) menciona que el estrés es la suma del colaborador, su entorno y las circunstancias a las que está sometido y como responde a ellos con sus habilidades y energías )Porto Martina, 2015)</p>	<p>Territorio organizacional</p> <p>Tecnología</p> <p>Influencia del líder</p> <p>Falta de cohesión</p> <p>Respaldo del grupo</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Clima organizacional</p>	<p>1 al 25</p>
<p><b>Desarrollo del Trabajo Remoto</b></p> <p>(Variable independiente)</p>	<p>El teletrabajo o trabajo remoto se define como el uso de la tecnología de telecomunicaciones para remplazar el forma total o parcial el viaje hacia o desde el trabajo, tanto como respuesta empresarial o simplemente como estrategia en la gestión de la demanda de transporte (Lyon Mokhtarian, 1991)</p>	<p>Habilidades de planificación del tiempo</p> <p>Reducciones tiempo de comunicación con compañeros de trabajo</p> <p>Confianza y apoyo del supervisor del supervisor</p> <p>Posibilidad de ahorrar gastos</p> <p>Posibilidad de cuidar a la familia</p> <p>Idoneidad de un lugar de trabajo en casa.</p>	<p>1 al 14</p>

## **4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Para esta investigación se hizo uso de las técnicas de la encuesta, es decir tendrá que aplicarse un cuestionario que será dirigido a los colaboradores de las áreas de ventas de la empresa.

La encuesta, es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista. Para (Tamayo Tamayo, 1994), la encuesta es “un instrumento de observación formado por una serie de preguntas formuladas y cuyas respuestas son anotadas por el empadronador es de corta duración y eventualmente la puede contestar de manera directa la persona encuestada”.

Los instrumentos de recolección de datos a usar es el cuestionario con escalamiento Likert. Los cuestionarios son formas que usa el investigador para medir las variables (Chavez Alizo, 2007). El cuestionario no es más que una batería de preguntas que tiene como objetivo el conseguir información sobre las variables que son investigadas se pueden tomar personalmente o por correo, wasap, etc.

El cuestionario está dirigido a los colaboradores de la empresa. Este cuestionario constará de dos partes la primera parte es un cuestionario para medir el Trabajo Remoto de Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., y Goštautaitė, B. (2019) y consta de 14 preguntas. La segunda parte es un cuestionario sobre estrés laboral validado por la OIT – OMS y que pertenece a Ivancevich y Matteson y cuyo objetivo es medir el nivel de estrés laboral y consta de 25 preguntas, Ambos cuestionarios con escala de respuesta Likert de siete alternativas.

La escala de Likert es la forma de medir con mayor amplitud y de manera matizada la forma de pensar de los encuestados de tal manera que podamos percibir la intensidad de los sentimientos esto se debe a la amplitud de las respuestas

### **Validez y fiabilidad**

#### **A. Validez**

Los cuestionarios a utilizarse han sido validados y están siendo utilizados en diversas investigaciones, de tal modo que en esta investigación se procederá a su aplicación directa a los trabajadores de la empresa de seguros.

## **B. Fiabilidad**

La fiabilidad del instrumento se desarrolla a través de la aplicación de una prueba piloto para posteriormente elaborar con los resultados el Alpha de Cronbach. “La confiabilidad estadística se refiere a los resultados de un análisis se pueden reproducir en diferentes muestra...es algo que es confiable, funciona en el futuro como lo hecho en el pasado” (Carrasco, 2019). El coeficiente de confiabilidad es más significativo mientras más se acerque el coeficiente a uno (01), lo cual significa un menor error de medición. De 0,00 a 0,19 es de confiabilidad muy débil, de 0,20 a 0,39 es débil; de 0,40 a 0,59 es de nivel moderado; de 0,60 a 0,79 es fuerte y finalmente de 0,80 a 1,00 de confiabilidad muy fuerte.

En la presente investigación la aplicación de los cuestionarios en las muestras pilotos arrojó un Alpha de Cronbach para el cuestionario de estrés laboral de Ivancevich y Matteson de 0,955 y para el cuestionario del teletrabajo. Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019) de 0,98.

### **4.9 Procedimientos**

Para la recolección de datos primero se identificó a la población de trabajadores de la empresa de seguro, se seleccionó los cuestionarios apropiados acorde con el tema de investigación y se planificó la aplicación de estos cuestionarios. Los cuestionarios fueron alcanzados a los colaboradores, considerado las medidas de seguridad contra el Covid-19 y la seguridad del uso de datos para fines estrictamente académicos. Algunos cuestionarios fueron aplicados usando las redes sociales, el correo electrónico y la visita a domicilio.

### **4.10 Plan de Procesamiento y Análisis de Datos.**

Con los datos recogidos se procedió a llevar a cabo la codificación y tabulación de los mismos mediante la hoja de cálculo de Excel. Seguidamente se procedió a trasladar los datos al paquete estadístico SPSS

Con la información preparada en el paquete estadístico SPSS se procedió a llevar a cabo el análisis de los datos iniciándose con la observación de reportes estadísticos mediante la producción e interpretación de figuras y tablas. Finalmente realizar la comprobación de la hipótesis planteada.

## **4.11 Consideraciones Éticas**

### **A. Integridad**

“La gente generalmente cree que la palabra integridad proviene del latín *integrítas*, -*ãtis* y eso es correcto (totalidad, virginidad, robustez y buen estado físico), pero el vocablo se deriva del adjetivo *integer* (intacto, entero, no tocado o no alcanzado por un mal). Se compone de *in-* (no) y una raíz que es la misma que la del verbo *tangere* (tocar o alcanzar), es la pureza original y sin contacto o contaminación con un mal o un daño (físico o moral)”.

“Integridad se traduce como honradez, honestidad, respeto por los demás, corrección, responsabilidad, respeto por sí mismo, pulcritud, disciplina, congruencia y firmeza en sus acciones. Integridad es retomar el camino de nuestra verdad, hacer lo correcto por las razones correctas del modo correcto”. “Se relaciona al derecho de no ser objeto de vulneraciones en la persona física, como lesiones, tortura o muerte. Como derecho fundamental, la integridad personal se relaciona al derecho a no ser objeto de vulneraciones en la persona física, como lesiones, tortura o muerte”.

### **B. Respeto a las personas:**

Nuestro proyecto de investigación cumple con proteger la autonomía de todas las personas; es decir se ha respetado opiniones, sugerencias, criterios; no se ha negado la libertad de expresión y se ha tenido en cuenta su consentimiento.

### **C. Justicia**

Se trata más que todo de una justicia ecológica, en relación directa con la naturaleza, debe darse un manejo equitativo de los recursos, es decir aprovechar los recursos naturales sin afectar el medio ambiente de tal modo que se garantice la calidad de vida. Uno de los aspectos o factores que afecta el principio de justicia es el modelo de sociedad actual, es decir; sociedad dominante o también el llamado antropocentrismo. El hombre se interpreta como un ser por encima de todos los demás seres y señor de vidas y destinos. Se dice que: "El último riesgo que la Tierra se atreve a asumir es éste, el de confiar su destino a la decisión humana, conceder a la comunidad humana el poder de decisión sobre la vida o la muerte de sus sistemas vitales básicos".

**D. Consentimiento informado**

Los participantes deben estar de acuerdo con ser informantes; además conocer sus derechos y responsabilidades es primordial.

**4.12 Matriz de Consistencia**

Ver anexo

## V. Resultados y Discusión

### 5.1 Resultados

En la tabla 2 se observa que existe evidencia estadística para poder afirmar que hay una relación entre las variables “trabajo remoto” y “estrés”, al presentar un nivel de significancia menor a 0.05. Se aprecia una mediana correlación de las variables dado que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.65.

Tabla 2

*Relación del desarrollo del trabajo remoto y el estrés de los colaboradores de una empresa de ventas de seguros de Salud.*

		Estrés	Estrés	Trabajo Remoto
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1.000	,650**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	117	117
	Trabajo Remoto	Coeficiente de correlación	,650**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	117	117

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 3, se puede apreciar que el 51.03% de los trabajadores presentan un nivel muy alto con respecto a las habilidades de planificación de tiempo, mientras que un 4.27% presenta un nivel muy bajo para poder planificar su tiempo de trabajo, así mismo un 33.33% de los trabajadores presento un nivel intermedio para planificar su tiempo de trabajo, por último, el 21.37% de los trabajadores encuestados presento un nivel alto.

Tabla 3

*Habilidades de planificación de tiempo de los colaboradores de una empresa de ventas de seguros de Salud.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	5	4.27%	4.27%
Nivel Intermedio	39	33.33%	37.61%
Nivel Alto	25	21.37%	58.97%
Nivel muy Alto	48	41.03%	100.00%
Total	117	100.00%	

Fuente: Encuesta aplicada.

En la tabla 4, se observa que el 10.26% de los entrevistados presenta un nivel muy alto en relación con considerar una reducción en el tiempo de comunicación con sus compañeros de trabajo, por otro lado, el 47.01% presenta un nivel intermedio.

Tabla 4

*Reducción de tiempo de comunicación con compañeros de trabajo, de una empresa de ventas de seguros de Salud.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	4	3.42%	3.42%
Nivel Intermedio	55	47.01%	50.43%
Nivel Alto	46	39.32%	89.74%
Nivel muy Alto	12	10.26%	100.00%
Total	117	100.00%	

Fuente: Encuesta aplicada.

En la tabla 5, el 29.91% de los encuestados presenta un nivel intermedio al describir la confianza y el apoyo que percibe por parte del supervisor, el 20.51% de los encuestados percibe un nivel alto de confianza y apoyo por parte de los supervisores; también se hace énfasis citar que el 25.64% percibe un nivel bajo en relación a la confianza recibida por parte del supervisor.

Tabla 5

*Confianza y apoyo del supervisor a los colaboradores de una empresa de ventas de seguros de Salud.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	30	25.64%	25.64%
Nivel Intermedio	35	29.91%	55.56%
Nivel Alto	28	23.93%	79.49%
Nivel muy Alto	24	20.51%	100.00%
Total	117	100.00%	

Fuente: Encuesta aplicada.

En la tabla 6, se observa que el 59.83% considera un nivel intermedio a la posibilidad de ahorrar en el desempeño de sus laborales de manera remota, mientras que 11.11% considera en un nivel alto el hecho de ahorrar al realizar el trabajo remoto, para el 3.43% de los encuestados ven sin posibilidades el hecho de ahorrar al realizar sus labores de manera remota.

Tabla 6

*Posibilidad de ahorrar gastos en los colaboradores de una empresa de ventas de seguros de Salud.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	4	3.42%	3.42%
Nivel Intermedio	70	59.83%	63.25%
Nivel Alto	30	25.64%	88.89%
Nivel muy Alto	13	11.11%	100.00%
Total	117	100.00%	

Fuente: Encuesta aplicada.

En la tabla 7, el 42.74% de los entrevistados considera en un nivel alto la posibilidad de cuidar a la familia al realizar el trabajo de manera remota, 43.59% percibe un nivel intermedio al hecho de tener más posibilidades de cuidar a sus familiares con el trabajo remoto

Tabla 7

*Posibilidad de cuidar a la familia en los colaboradores de una empresa de ventas de seguros de Salud.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	5	4.27%	4.27%
Nivel Intermedio	51	43.59%	47.86%
Nivel Alto	11	9.40%	57.26%
Nivel muy Alto	50	42.74%	100.00%
Total	117	100.00%	

Fuente: Encuesta aplicada.

En la tabla 8, se puede observar que el 34.19% de los encuestados no considera idóneo el poder realizar sus labores de manera remota (al presentar un nivel bajo). El 30.77% presento un nivel intermedio el considerar idóneo el trabajo remoto, el 23.93% presento un nivel muy alto, al considerar idóneo poder realizar sus funciones laborales de manera remota.

Tabla 8

*Idoneidad del lugar de trabajo en casa de los colaboradores de una empresa de ventas de seguros de Salud.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	40	34.19%	34.19%
Nivel Intermedio	36	30.77%	64.96%
Nivel Alto	13	11.11%	76.07%
Nivel muy Alto	28	23.93%	100.00%
Total	117	100.00%	

Fuente: Encuesta aplicada.

Luego de analizar percepción de los colaboradores referente a las dimensiones del trabajo remoto, en la tabla 9, se puede apreciar un análisis panorámico del trabajo remoto, teniendo como principales resultados que el 41.03% de los colaboradores presenta un nivel muy alto al realizar sus labores de manera remota, el 52.99% presento un nivel intermedio, y solamente el 2.56% de los colaboradores presento un nivel bajo.

Tabla 9

*Trabajo remoto de los colaboradores de una empresa de ventas de seguros de Salud.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	3	2.56%	2.56%
Nivel Intermedio	62	52.99%	55.56%
Nivel Alto	4	3.42%	58.97%
Nivel muy Alto	48	41.03%	100.00%
Total	117	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10, se observa que el 71.79% de los encuestados que realizan su trabajo de manera remota presenta niveles bajos de estrés, mientras que el 4.27% presenta un nivel de estrés intermedio, y el 23.93% presenta niveles de estrés considerados propiamente altos.

Tabla 10

*Niveles de estrés en los colaboradores de una empresa de ventas de seguros de Salud.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	84	71.79%	71.79%
Intermedio	5	4.27%	76.07%
Alto	28	23.93%	100.00%
Total	117	100.00%	

Fuente: Encuesta aplicada.

En la tabla 11 se observa que existe evidencia estadística para poder afirmar que el estrés se relaciona con todas las dimensiones del trabajo remoto (niveles de significancia menores al  $p$ -valor=0.05) excepto con la dimensión “Posibilidad de ahorrar gastos”. A si mismo se precisa que la dimensión que mejor se relaciona con los niveles de estrés es la “Posibilidad de cuidar a la familia” (coeficiente de correlación igual a 0.71).

Tabla 11

*Relación de las dimensiones del trabajo remoto y el estrés de los colaboradores de una empresa de ventas de seguros de Salud.*

<b>Dimensiones del trabajo remoto</b>	Rho de Spearman	<b>Estrés</b>	
		de	Significancia estadística
• Habilidades de planificación de tiempo	0.47		0.00
• Reducción de tiempo de comunicación con compañeros de trabajo	0.53		0.00
• Confianza y apoyo del supervisor a los colaboradores	0.64		0.00
• Posibilidad de ahorrar gastos	-0.04		0.68
• Posibilidad de cuidar a la familia	0.71		0.00
• Idoneidad del lugar de trabajo en casa	0.52		0.00

Fuente: Encuesta aplicada.

## 5.2 Discusión

La presente investigación encuentra evidencia que los colaboradores de la empresa de seguros muestran una adecuada aceptación de los niveles de estrés, que se puede considerar como tolerable en el grupo y no afecta sus niveles de productividad, para la empresa esto sería adecuado; Además, hay nuevas condiciones dadas por el trabajo remoto, el trabajo personal de casa, se encuentran entonces coincidencias con el trabajo de Lafer (2020). Sin embargo, hay deferencias en cambio en magnitud, para España 2021 el 40% de los colaboradores se encuentra estresado y en la investigación el 24% muestra niveles de estrés alto.

La productividad es una variable importante a tomar en cuenta para futuras investigaciones sobre estrés y teletrabajo en la aseguradora; además estas investigaciones podrían tener una mirada más profunda. En este caso, la productividad sería la meta que más le importa a la empresa, pero a costa de un mayor estrés de los colaboradores. En este aspecto, la investigación solo muestra la respuesta de un indicador, que podría profundizarse con entrevistas, como el trabajo de Kasekami (2020).

En el abordaje de la productividad, Núñez (2020) destaca que el teletrabajo en casa no es lo mismo. Los beneficios de la atención de la aseguradora a los colaboradores en el centro

laboral desaparecieron con una clara reducción de costos que esto implica. Los colaboradores ahora perciben las relaciones personales con la sensación de soledad que los afecta. Por ello, Silva, Carrasco y Vega (2018) sentencian, que es un tema difícil y complejo de resolver. Lo interesante de la observación de estos autores es que la investigación es pre-Covid-19, debe de entenderse que la magnitud en el contexto de Covid-19 debe ser mayor.

Un elemento importante es que dado el sector servicios al que pertenece la empresa aseguradora, tenía un enorme potencial de realizar teletrabajo en otro contexto; pero dada las circunstancias de Covid-19, este tipo de empresa tanto en Lambayeque como en España, llegan a aumentar significativamente su participación en teletrabajo (Lafer, 2020) o están en el segundo lugar como potenciales para trabajar (Rodríguez, 2020).

En la investigación todas las dimensiones del desarrollo de trabajo planteadas en la base teórica sobre el trabajo remoto, muestran indicadores de moderados a altos, solo en los aspectos del lugar de trabajo en casa es el más moderado. Mientras que el caso del estrés laboral también se muestra afectada por los condicionantes físicos y psicológicos. Esto habrá la posibilidad de orientar nuevos aspectos a investigar.

## VI. Conclusiones

La investigación se ha centrado en la relación entre el desarrollo del trabajo remoto y el estrés de los colaboradores de la empresa de venta de seguros, para ello se han aplicado cuestionario de Likert para medir cada una de las variables (para medir el Trabajo Remoto de Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019) y para el estrés laboral validado por la OIT – OMS que pertenece a Ivancevich y Matteson) y luego la relación entre estas, alcanzándose demostrar que existe una asociación directa entre el desarrollo del trabajo remoto y el estrés de los colaboradores que alcanza un valor de Spearman de 0.65 siendo estadísticamente significativo p-valor menor a 0.05.

Ha quedado demostrado la situación actual del trabajo remoto de los trabajadores de la empresa de venta de seguros. La mayoría desarrolla un nivel muy alto de planificación de sus actividades 41.03%. La reducción del tiempo de comunicación con compañeros de trabajo. Para la mayoría es de nivel intermedio con el 47.01 %. La confianza y apoyo del supervisor tiene un nivel intermedio para el 29.91%. La posibilidad de ahorrar gasto es de nivel intermedio para el 59.83%. La posibilidad de cuidar a la familia es de nivel intermedio para el 43.59%. La idoneidad del lugar del trabajo es de nivel bajo para el 34.19%

Asimismo, la medición de la variable, nivel de estrés en los trabajadores de la empresa de venta de seguros. La calificación es de nivel intermedio para el 53% de los colaboradores. Se precisa también que el nivel de estrés es bajo para el 71.79% de los colaboradores.

Finalmente, al establecerse la relación de las dimensiones del trabajo con el estrés laboral de los trabajadores de la empresa de venta de seguros, la mayoría resultó estadísticamente significativas menos la dimensión posibilidad de ahorrar gastos. De todas las estadísticamente significativas, la que mayor impacta en el estrés sería la posibilidad de cuidar a la familia. Aunque por los coeficientes cercanos o mayores a 0.5, indicaría que de aumentar en una unidad el trabajo remoto, el estrés aumentaría en un valor cercano a la mitad y más allá de la mitad.

## VII. Recomendaciones

La presente investigación señala que el desarrollo del trabajo remoto y el estrés de los colaboradores de la empresa de venta de seguros están asociados de una manera moderada, de lo cual se deduce que al elevarse el trabajo remoto se incrementa los niveles de estrés. Esto debe implicar, el reconocimiento por parte de la empresa de que existen condiciones que afectan a los colaboradores y un cambio de política empresarial acorde con el contexto de pandemia por Covid-19. Este cambio debe permitir una nueva política de incentivos a pesar de los recortes, dado que debe de considerarse que los colaboradores tenían mejores incentivos antes de la pandemia. De tal modo que un rediseño de reconocimientos redundaría en una reducción de los niveles de estrés.

Los colaboradores reportan niveles de estrés que se interpretan como controlados, pero debe considerarse el efecto que tiene en su salud. Los niveles de estrés son diferentes por edad, el estado civil o el nivel educativo, pero afecta por igual y merma la salud de los colaboradores. De modo que, si bien la aseguradora puede experimentar mantención de los niveles de productividad de sus colaboradores en el corto plazo, en el largo plazo puede ver comprometido su recurso humano y enfrentar posteriores costos de búsqueda de nuevos colaboradores.

La evidencia señala que el trabajo remoto impacta en el estrés de los colaboradores. Esto debe de permitir que la aseguradora tenga claro que el trabajo remoto ha sumado nuevos elementos de preocupación a los colaboradores que antes no tenían. Si bien no movilizarse al centro laboral significa una reducción de costos tanto para colaboradores como para la empresa, también es real que los colaboradores suman elementos cuando realizan trabajo remoto, Estos elementos son: las condiciones de trabajo, el acceso tecnología ágil, las comunicaciones entre compañeros y el trabajo coordinado con los supervisores. Finalmente, la medición de estas variables puede llevarse a cabo en otros sectores productivos, en futuras investigaciones.

### VIII. Referencias Bibliográficas

- Aranibar Díaz , A. A. (2016). *Mejoramiento de la productividad y minimización de costos de la consultoría informática mediante el modelo de teletrabajo*. Lima: USIL.
- Ardila, C. O. (2015). *Estudio de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de la organización financiera en Bogotá*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Arnau, J. (1995). *Metodología de la investigación psicológica*. Barcelona: Publicacions Universitat de Barcelona.
- Avila Baray, H. L. (2006). *Introducción a la metodología de la Investigación*. Chihuahua: Electronica Edumet.
- Balestrini Acuña, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de Investigación*. Caracas: Consultores Asociados.
- Banco Mundial. (16 de Abril de 2020). *Peru Panorama General*. Obtenido de Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview>
- Carrasco Díaz , S. (2019). *Metodologia de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Chavez Alizo, N. (2007). *Introducción a la investigación educativa* . Maracaibo: Grafica Gonzales.
- CONEXIÓN ESAN. (21 de Abril de 2020). *Manejo del estrés laboral durante la cuarentena*. Obtenido de Conexión ESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/04/manejo-del-estres-laboral-durante-la-cuarentena/>
- Cooper, C., & Kurland, N. (2002). *Wiley Online Library*. Obtenido de Telecommuting, professional isolation, and employee development in public and private organizations: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.145>
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). *APA PsycNet*. Obtenido de The job demands-resources model of burnout.: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Houtman, I., & Jettinghoff, K. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. *OMS*.
- INEI. (2019). *Producción y empleo informal en el Perú. Cuenta Satélite de la Economía Informal 2007-2018*. Lima: INEI.

- Instituto de Salud Global Barcelona. (2020). ¿Cómo se deberían adaptar los entornos laborales a la COVID-19? *COVID-19 y estrategia de respuesta #10*, 1-7.
- Ivancevich, J., & Matteson, M. (1992). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. Mexico: Trillas.
- Johnson, L., Andrey, J., & Shaw, S. (2007). Mr. Dithers Comes to Dinner: Telework and the merging of women's work and home domains in Canada. *Gender, Place & Culture*, 141-161. Obtenido de Mr. Dithers Comes to Dinner: Telework and the merging of women's work and home domains in Canada.
- Kasekami, S. (Marzo de 2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications Policy*, 44(2).
- Lafer, D. (2020). *Post Covid: la nueva era del teletrabajo en el sector asegurador*. Tesis de Master, Universidad de Barcelona, Master en Direccion de Entidades Aseguradoras y Financieras, Barcelona.
- Lyon, P. (1991). Defining telecommuting. *escholarship.org*, s/p.
- MAFRE. (30 de Mayo de 2019). *Síndrome Burnout o trabajador quemado*. Obtenido de Salud.mapfre.es: <https://www.salud.mapfre.es/cuerpo-y-mente/psicologia/estoy-quemado-el-sindrome-de-burnout/>
- Melanie, W., & Greenhill, A. (Noviembre de 2004). *ReserchGate*. Obtenido de Gender and Teleworking Identities in the Risk Society: A Research Agenda: [https://www.researchgate.net/publication/227815737\\_Gender\\_and\\_Teleworking\\_Identities\\_in\\_the\\_Risk\\_Society\\_A\\_Research\\_Agenda/citation/download](https://www.researchgate.net/publication/227815737_Gender_and_Teleworking_Identities_in_the_Risk_Society_A_Research_Agenda/citation/download)
- Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019). *Working from home: characteristics and outcomes of telework*". Obtenido de SCI-HUB: <https://sci-hub.se/https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJM-07-2017-0172/full/html>
- Nuñez, B. (2020). *Teletrabajo en Vida Security Prevision S.A*. Tesis de Master, Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios, Santiago de Chile.
- Ochoa, C. (27 de Febrero de 2015). *netquest*. Obtenido de Muestreo Probabilístico o No Probabilístico: <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-o-no-probabilistico-ii>
- OIT. (2003). *XVII Conferencia Internacional de Estadísticas de Trabajo*. Obtenido de XVII Conferencia Internacional de Estadísticas de Trabajo.
- Pérez Pérez, M., Martínez Sánchez, A., & de Luis Carnicer, M. P. (2003). The organizational implications of human resources managers' perception of teleworking. *Personnel Review*, 733-755.

- Perez Vasquez, C. (2020). Trabajo remoto durante la pandemia del COVID-19 y sus diferencias con el teletrabajo. *Actualidad Laboral*.
- Poder Ejecutivo del Perú. (15 de Marzo de 2020). Decreto de Urgencia N° 026-2020. *Diario Oficial EL Peruano*. Lima: El Peruano.
- Porto Martina, P. C. (2015). *Salud laboral en teleoperadores: un enfoque en el estrés, el síndrome de burnout, la resiliencia y el engagement*. Madrid: Universidad Autonoma de Madrid.
- Rodríguez, D. (2020). *Teletrabajo, acceso a internet y apoyo a la digitalización en el contexto del Covid-19*. Separata, Universidad Complutense de Madrid, Fedea, Madrid.
- Sanchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Saénz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Silva Tarrillo, W. N., Carrasco Malpartida, J. R., & Vega Rubio, J. G. (2018). *El análisis de la implementación del teletrabajomixto en el sector bancario peruano. Casos: BCP Y BBVA*. Lima: PUCP.
- Tamayo Tamayo, M. (1994). *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Limusa.
- Tremblay, D., & Thomsin, L. (2012). Telework and mobile working: analysis of its benefits and drawbacks. *Int. J. Work Innovation*.
- UDEP. (15 de Marzo de 2020). *UDEP (HOY)*. Recuperado el 14 de Agosto de 2020, de <http://udep.edu.pe/hoy/2020/seis-factores-clave-para-mantener-la-salud-mental-en-el-trabajo-remoto/>

## IX. Anexos

**CUESTIONARIO SOBRE EL DESARROLLO DEL TRABAJO REMOTO**

Los cuestionarios que presento son los instrumentos que se utilizarán para la recolección de datos del informe de la investigación titulada "DESARROLLO DEL TRABAJO REMOTO Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE VENTA DE SEGUROS". Son completamente anónimos y con una escala del 1 que significa NUNCA, al 7 que es siempre (por favor marca la alternativa que más se ajuste a ti), agradeciéndoles anticipadamente por su participación y esperando contar pronto con su respuesta, teniendo como medio de contacto el siguiente mail: [flomor\\_110@hotmail.com](mailto:flomor_110@hotmail.com)

Nº	CONDICIÓN
1	NUNCA
2	RARAS VECES
3	OCASIONALMENTE
4	ALGUNAS VECES
5	FRECUENTEMENTE
6	GENERALMENTE
7	SIEMPRE

SEXO: M: (  ) F: (  )

EDAD: .....

ANTIGÜEDAD: .....

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Siento que por más que trabajo me hace falta tiempo?							
2	¿Siento que la jornada de trabajo no termina nunca?							
3	¿Siento que no tengo autonomía al realizar mis labores?							
4	¿Siento que las decisiones que tomo van a ser desechadas?							
5	¿Siento que no hay apoyo de los jefes?							
6	¿Siento a las demás personas del equipo muy distantes?							
7	¿Siento que la comunicación con mis superiores se ha perdido?							
8	¿Los compañeros y yo no nos sentimos motivados para trabajar en equipo?							

9	¿Siento que no le estoy dedicando el tiempo suficiente a mi familia?							
10	¿Siento agobio del trabajo remoto?							
11	¿Estoy sacando provecho del trabajo remoto?							
12	¿Siento que me he desarrollado profesionalmente mientras realizaba el trabajo remoto?							
13	¿Siento que no tengo el espacio necesario para desarrollar el trabajo desde mi casa?							
14	¿El espacio se hace <del>mas</del> pequeño cuando esta la familia?							

### **CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL**

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS POR  
MANCEVICH & MATTESON.

Nº	CONDICIÓN
1	SI la condición NUNCA es fuente de estrés.
2	SI la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3	SI la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4	SI la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5	SI la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6	SI la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7	SI la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés							

8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.								
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.								
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.								
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.								
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.								
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa. hacer un trabajo de calidad me causa estrés								
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.								
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.								
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés								
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.								
18	El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.								
19	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.								
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.								
21	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.								
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.								
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.								
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.								
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés								

FICHA TÉCNICA DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT_ OMS	
Nombre del Instrumento:	Escala de Estrés Laboral OIT - OMS Autores: <del>Coronado &amp; Maffei</del> (1989).
Confiabilidad	de 0,966, según el año de <del>2008</del>
Procedencia:	Este instrumento fue validado y elaborado por la OMS en conjunto con la OIT.
Aplicación:	Aplicación directa Individual o Colectivo
Ambito de aplicación	Población laboral a partir de los 18 años.
Particularidad:	Instrumento de exploración Psicológica
Duración:	Tiempo estimado de 10 a15 minutos
Finalidad:	Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.
Estructuración:	La prueba consta de 7 áreas.
<del>Escalación:</del>	Tabla de cálculos de puntuaciones

Nº	AREAS	Nº DE ÍTEMS	RANGO DE ESTRÉS
1	TERRITORIO ORGANIZACIONAL	3,15,22	4 a 28
2	TECNOLOGIA	4,14,25	4 a 28
3	INFLUENCIA DEL LIDER	5,6,13,17	3 a 21
4	FALTA DE COHESIÓN	7,9,18,21	3 a 21
5	RESPALDO DEL GRUPO	8,19,23	4 a 28
6	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	2,12,16,24	4 a 28
7	CLIMA ORGANIZACIONAL	1,10,11,20	3 a 21

NIVELES DE ESTRÉS	PUNTUACION
Bajo nivel de estrés	-90
Nivel Intermedio	91 - 117
Estrés	118 - 153
Alta nivel de estrés	+154

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Desarrollo del trabajo remoto y su relación con el estrés de los colaboradores de una empresa de venta de seguros de salud	<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el desarrollo del trabajo remoto y el estrés de los colaboradores de una empresa de venta de seguros de salud?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación entre el desarrollo del trabajo remoto y el estrés de los colaboradores de la empresa de venta de seguros</p>	<p><b>General</b></p> <p>Existe relación entre el desarrollo del trabajo remoto y el estrés de los colaboradores de la empresa de venta de seguros.</p>	<p><b>Estrés de los colaboradores</b></p> <p>(Variable dependiente)</p>	<p>Territorio organizacional</p> <p>Tecnología</p> <p>Influencia del líder</p> <p>Falta de cohesión</p> <p>Respaldo del grupo</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Clima organizacional</p>	<p><b>Tipo:</b></p> <p>Tipo de investigación aplicada Descriptivo - correlacional</p> <p><b>Método:</b></p> <p>Método de investigación cuantitativa</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b></p> <p>No experimental De corte transversal o de encuesta</p> <p><b>Población:</b></p> <p>Población finita de 280 colaboradores</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>No será necesario dado la aplicación de un CENSO</p> <p><b>Instrumento de recolección de datos:</b></p> <p>Cuestionarios de escalamiento Lickert validados internacionalmente</p>
		<p><b>Específicos</b></p> <p>(1) Establecer la situación actual del trabajo remoto de los trabajadores de la empresa de venta de seguros,</p> <p>(2) Determinar el nivel de estrés en los trabajadores de la empresa de venta de seguros y</p> <p>(3) Determinar la relación de las dimensiones del trabajo remoto como: las habilidades de planificación del tiempo, la reducción del tiempo de comunicación con compañeros de trabajo, confianza y apoyo del supervisor del supervisor, la posibilidad de ahorrar gastos, la posibilidad de cuidar a la familia, y la idoneidad de un lugar de trabajo en casa y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa de venta de seguros.</p>		<p><b>Desarrollo del Trabajo Remoto</b></p> <p>(Variable independiente)</p>	<p>Habilidades de planificación del tiempo</p> <p>Reducciones tiempo de comunicación con compañeros de trabajo</p> <p>Confianza y apoyo del supervisor del supervisor</p> <p>Posibilidad de ahorrar gastos</p> <p>Posibilidad de cuidar a la familia</p> <p>Idoneidad de un lugar de trabajo en casa.</p>	