

# **ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN**

**MAESTRÍA EN  
DIRECCIÓN PÚBLICA**



**Estrés laboral y su relación con el trabajo a distancia en la post  
pandemia COVID-19 en el personal administrativo de la  
Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, 2022**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Dirección Pública

**Autores:**

Bach. Daneri Preis, Karla María  
Bach. Márquez Ramírez, Magnet Carmen

**Docente Guía:**

Mg. Barriga Andrade, Yesica Yanira

**TACNA – PERÚ**

**2023**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

## **DEDICATORIA**

La presente investigación se encuentra dedicada a todas las personas que nos brindaron su apoyo y aliento para seguir avanzando en la administración pública, en especial nuestras familias.

## **AGRADECIMIENTO**

Ante todo, nos encontramos agradecidas con Dios, pues es quien nos brinda cada día la oportunidad de vivir y compartir con las personas nuestros sueños y metas cumplidas.

A nuestras familias por ser el motor principal para lograr cada meta que nos hemos propuesto, a todos ellos, les agradecemos porque hacen de nosotros mejores personas.

## **INDICE GENERAL**

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
INDICE DE TABLAS.....	7
INDICE DE CUADROS .....	8
INDICE DE ANEXOS .....	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT .....	12
INTRODUCCIÓN.....	14
1.    CAPÍTULO I - ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....	17
1.1.  Título del Tema.....	17
1.2.  Planteamiento del Problema.....	17
1.2.1.  Descripción del problema .....	17
1.3.  Objetivos de la Investigación .....	20
1.3.1.  Objetivo General.....	20
1.3.2.  Objetivos Específicos .....	20
1.4.  Metodología .....	21
1.4.1.  Nivel de investigación.....	21
1.4.2.  Tipo de investigación.....	22
1.4.3.  Enfoque de investigación .....	22
1.4.4.  Población y muestra .....	22
1.4.5.  Técnicas, instrumentos y recolección de datos. ....	24
1.5.  Justificación .....	24
1.5.1.  Justificación Práctica .....	24
1.6.  Principales definiciones .....	25

1.7.	Alcances y limitaciones.....	27
1.8.	Cronograma.....	29
2.	CAPÍTULO II – MARCO TEORICO .....	30
2.1.	Conceptualización de las variables o tópicos clave .....	30
2.2.	Importancia de las variables o tópicos clave.....	39
2.3.	Análisis comparativo.....	40
2.4.	Análisis crítico.....	46
3.	CAPÍTULO III – MARCO REFERENCIAL .....	49
3.1.	Reseña histórica .....	49
3.2.	Filosofía organizacional .....	50
3.3.	Diseño organizacional .....	51
3.4.	Servicios .....	53
3.5.	Diagnóstico organizacional .....	57
4.	CAPITULO IV: RESULTADOS .....	60
4.1.	Marco metodológico .....	60
4.1.1.	Tipo y diseño de estudio.....	60
4.1.2.	Población.....	60
4.1.3.	Muestra .....	61
4.1.4.	Instrumento .....	62
4.1.5.	Procesamiento de la información .....	63
4.2.	Resultados.....	64
4.2.1.	Análisis de resultados.....	64
4.2.2.	Discusión de resultados .....	81
5.	CAPITULO V: SUGERENCIAS .....	84
5.1.	Recomendaciones .....	84

CONCLUSIONES.....	87
BIBLIOGRAFÍA.....	89

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> : Dimensiones que explican a la variable "Estrés Laboral" .....	26
<b>Tabla 2</b> : Dimensiones que explican a la variable "Trabajo a distancia" .....	27
<b>Tabla 3</b> : Cronograma de actividades .....	29
<b>Tabla 4</b> : Respuestas sobre el estrés laboral en la DRELM.....	64
<b>Tabla 5</b> : Respuestas sobre la carga laboral en la DRELM .....	66
<b>Tabla 6</b> : Respuestas sobre la disponibilidad de tiempo en la DRELM.....	67
<b>Tabla 7</b> : Respuestas sobre la autoexigencia laboral en la DRELM .....	69
<b>Tabla 8</b> : Respuestas sobre trabajo a distancia en la DRELM.....	70
<b>Tabla 9</b> : Respuestas sobre los canales de conectividad en la DRELM .....	72
<b>Tabla 10</b> : Respuestas sobre las herramientas de conectividad en la DRELM.....	74
<b>Tabla 11</b> : Respuestas sobre las obligaciones laborales en la DRELM .....	75
<b>Tabla 12</b> : Respuestas sobre el estrés laboral se relaciona con el trabajo a distancia en la DRELM .....	77
<b>Tabla 13</b> : Respuestas sobre el estrés laboral y su relación con las obligaciones laborales en la DRELM.....	79
<b>Tabla 14</b> : Respuestas sobre el trabajo a distancia y auto exigencia laboral en la DRELM.....	80



**INDICE DE CUADROS**

**Cuadro 1** : Estrés laboral ..... 65

**Cuadro 2** : Carga Laboral ..... 66

**Cuadro 3** : Disponibilidad de tiempo ..... 68

**Cuadro 4** : Autoexigencia laboral..... 69

**Cuadro 5** : Trabajo a distancia..... 70

**Cuadro 6** : Canales de conectividad ..... 73

**Cuadro 7** : Herramientas de conectividad..... 74

**Cuadro 8** : Obligaciones laborales..... 76

**Cuadro 9** : Estrés laboral y Trabajo a distancia ..... 77

**Cuadro 10** : Estrés laboral y obligaciones laborales..... 79

**Cuadro 11** : Trabajo a distancia y auto exigencia laboral ..... 80

## **INDICE DE ANEXOS**

<b>Anexo 1</b> : Encuesta “Estrés y Trabajo a distancia” .....	98
<b>Anexo 2</b> : Opinión de expertos del Instrumento de Investigación .....	108

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación presenta un análisis sobre el estrés laboral y su relación con el trabajo a distancia en la post pandemia COVID-19 en el personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM) en el año 2022.

La investigación aplicada ha sido del tipo descriptivo y empleó el método deductivo aplicado a partir de dos técnicas como fueron: la encuesta y el análisis documental.

El trabajo consistió en determinar la relación la relación entre las variables del estrés laboral y el trabajo a distancia en el entorno mencionado con la finalidad de contribuir a identificar posibles soluciones que permitan mejorar las condiciones de trabajo del personal administrativo en el sector educación.

Para ello, se analizaron los resultados de un cuestionario de 30 preguntas aplicado a 260 trabajadores, a través del cual se midió la percepción del personal administrativo de la DRELM acerca de la relación entre estrés laboral y el trabajo a distancia post COVID-19.

Además, se realizó el análisis documental y se recolectó información bibliográfica acerca de las variables de estudio.

Una vez procesada la información se determinó que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el trabajo a distancia durante la post pandemia,

lo cual se ve reflejado en que existe un 83% de encuestados que considera evidente tal relación, mientras que un 58.3% de trabajadores administrativos reconocen que en tiempos de post pandemia persisten actividades laborales adicionales como carga laboral en el trabajo a distancia, lo cual también se refleja en la percepción de un 52.1% de trabajadores consideran que su tiempo libre está destinado a actividades laborales, no deseando dicha situación.

Palabras clave: Estrés laboral, trabajo a distancia, COVID-19, percepción.

## **ABSTRACT**

This research paper presents an analysis of work stress and its relationship with remote work in the post-pandemic COVID-19 in the administrative staff of the Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM) in 2022.

The applied research has been of the descriptive type and used the deductive method applied from two techniques such as: the survey and documentary analysis.

The work consisted of determining the relationship between the variables of work stress and remote work in the environment mentioned in order to help identify possible solutions that allow improving the working conditions of administrative staff in the education sector.

For this, the results of a 30-question questionnaire applied to 260 workers were analyzed, through which the perception of the administrative staff of the DRELM about the relationship between work stress and remote work post-COVID-19 was measured.

In addition, the documentary analysis was carried out and bibliographic information about the study variables was collected.

Once the information was processed, it was determined that there is a significant relationship between work stress and remote work during the post-pandemic, which is reflected in the fact that 83% of respondents consider such a relationship evident, while 58.3% of administrative workers recognize that in times of the post-pandemic additional work activities persist, such as the workload in remote

work, which is also reflected in the perception of 52.1% of workers who consider that their free time is dedicated to work activities, not wanting to said situation.

Keywords: Work stress, remote work, COVID-19, perception.

## INTRODUCCIÓN

El año 2020 fue una época de un cambio mundial, de una transformación sin precedentes en todos los aspectos de la vida de las personas debido a la aparición de un virus que se propagó en todo el planeta con una estela de alto riesgo para la vida humana.

Los confinamientos masivos en las ciudades para detener el avance del virus con su estela de muerte y afectaciones a la salud, generaron que las actividades presenciales fueran reemplazadas por las del modo virtual o a distancia. En el ámbito laboral ello generó que el trabajo se realizaré ya no desde las oficinas sino desde el hogar.

Rápidamente se adoptó el trabajo a distancia como el medio laboral para la continuidad de las actividades, pero al mismo tiempo empezaron a identificarse problemas de salud generados por el estrés de las exigencias laborales en la etapa de la pandemia.

Dado que se está ingresando a una etapa de post pandemia, luego de un proceso masivo de vacunación general y en el cual se presentan episodios de rebrote a través de olas sucesivas de nuevos contagios, existe en la administración pública la tendencia a continuar con el trabajo en el hogar como una nueva manera de brindar servicios públicos, pero lo cual implica que pueden existir la superposición de jornadas laborales con las tareas cotidianas del hogar y el tiempo libre de las personas, persistiendo la relación entre estrés laboral y el trabajo a distancia.

En ese sentido, la investigación se ha dividido en cinco capítulos en los que se abordará en profundidad la relación entre las variables identificadas de la situación problemática: estrés laboral y trabajo a distancia.

El primer capítulo se denomina Antecedentes de la investigación, el cual comprende el planteamiento del problema, objetivos, metodología de la investigación, justificación, principales definiciones, alcances y limitaciones, y cronograma.

El segundo capítulo se titula Marco teórico, el cual se desarrollan las bases teóricas que fundamentan y dan soporte teórico a la investigación, las variables identificadas se fundamentan conceptualmente en dimensiones soportadas por diversos autores relevantes, consecuentemente se realiza un análisis comparativo y crítico.

El tercer capítulo se titula Marco referencial, el cual presenta la reseña histórica, la filosofía empresarial, diseño organizacional, servicios y un diagnóstico organizacional de la DRELM.

El cuarto capítulo se titula Resultados, en este capítulo se desarrolla la investigación, por ello se describen desde el marco metodológico (población, muestra e instrumento) hasta el análisis y discusión de resultados.

El quinto capítulo se titula Sugerencias, en este capítulo a partir de los resultados y objetivos planteados formulan propuestas, y en este capítulo se establecen el conjunto de conclusiones de la investigación, las cuales están



vinculadas a los objetivos del estudio y se desarrollan las recomendaciones de la presente investigación.

## **1. CAPÍTULO I - ANTECEDENTES DE ESTUDIO**

### **1.1. Título del Tema**

El estrés laboral y su relación con el trabajo a distancia en la post pandemia del COVID-19 en el personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, 2022.

### **1.2. Planteamiento del Problema**

#### **1.2.1. Descripción del problema**

El trabajo de investigación se inicia a mediados del año 2022 y está orientado a analizar y reflexionar acerca del impacto laboral en el Perú ocasionado por el COVID-19 en la etapa en donde la pandemia está siendo combatida y controlada por la vacunación general y en el cual se presentan episodios de rebrotes a través de sucesivas olas de nuevos contagios (post pandemia).

Desde que en marzo del año 2020 en el país se decretara el Estado de Emergencia Nacional y el Aislamiento Social Obligatorio a consecuencia del brote del COVID-19 (Decreto Supremo N°008-2020-SA) se inicia una etapa de transformación inducida por las medidas para frenar el avance del COVID-19 las cuales han sido, al igual que en diversos países, cambios sustanciales en la vida de las personas y las ciudades (ONU, 2020).

En el mundo, así como en el Perú, se produjeron confinamientos de la población, restricciones en la movilidad de las personas y por consecuencia las actividades presenciales fueron reemplazadas por las de modo virtual. En el caso del

sector Educación las clases físicas dieron paso a clases virtuales con alumnos y docentes no preparados para ello, pero ante las circunstancias asumieron un proceso de adopción y adaptación a la educación virtualizada.

Según CEPAL (2020), más de 160 millones de escolares en América Latina habían dejado de recibir clases presenciales en las escuelas debido a la pandemia. Si bien este ha sido uno de los impactos más evidentes, existen consecuencias en la salud mental tanto de estudiantes y docentes (Sánchez, I. 2021; Yupari, I. et al, 2022; Quispe, V. y García, G. 2020) principalmente en los niveles de estrés.

Pero en la comunidad educativa, no sólo son actores relevantes los estudiantes y docentes sino también lo son el personal de dirección de las escuelas y el personal administrativo para la adecuada gestión del sector ya sea a nivel local, regional y estatal.

En ese sentido, los trabajadores que gestionan en el ámbito administrativo también han mostrado problemas de salud por el estrés generado en la etapa de la pandemia lo cual fue agravado por la tensión social y económica a consecuencia de la misma (Noroña, D. et al, 2021).

Cabe señalar, que para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) el estrés laboral resulta ser uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y al mismo tiempo impacta significativamente en el buen funcionamiento de las empresas o entidades para las que trabajan, lo cual es una realidad ya documentada (López-Mena y Álvarez, 2002; Hernández, L, 1997).

Acorde a ello, para la OMS (2004) el estrés laboral puede ser explicado como una respuesta ante la presión o exigencias del trabajo que superan las capacidades o disponibilidad de tiempo y que ponen a prueba sus habilidades para para afrontar dicha situación.

Las soluciones para la continuidad laboral en época de pandemia, como el trabajo a distancia han posibilitado que los trabajadores desde sus hogares puedan continuar desempeñando sus funciones, procesos y actividades para sus entidades (OIT,2020), pero ello ha traído efectos negativos en la salud de los trabajadores.

Es así como, en época de pandemia, la exposición a largas jornadas de trabajo, el nuevo equilibrio de combinar las tareas del hogar con el trabajo en el mismo lugar, la presión por lograr resultados similares al trabajo presencial de oficina, entre otros, ha evidenciado que existe una problemática laboral que afecta la salud de los trabajadores (Romero y Castro, 2021, Barreto et al, 2021).

En ese sentido, el estrés o fatiga laboral tanto en el ámbito privado como público durante el COVID-19 se ha convertido en una incidencia crítica no sólo visibilizada en diversos estudios, como sistematizan Campos y Quiranza (2021) sino que también emerge como un factor crítico para el desempeño en las etapas post pandemia (Vidal, 2021; Barreto et al, 2021).

Aunque la actual realidad está impulsando el trabajo híbrido, una combinación del trabajo a distancia o remoto y su combinación con actividades presenciales

(Deloitte, 2022), existe en la administración pública la tendencia a mantener el trabajo en casa como una nueva manera de brindar servicios públicos.

Bajo ese orden de ideas, la fatiga laboral y el trabajo a distancia sigue siendo una situación que afecta a los trabajadores, dada la superposición de las jornadas laborales y las tareas cotidianas del hogar, existiendo una combinación de horarios, responsabilidades y de los espacios personales y de trabajo (Párraga, 2021, Moens, 2020).

La investigación, en tal sentido plantea analizar en profundidad dicha problemática y se enfoca en determinar la relación entre el estrés laboral y el trabajo a distancia en la etapa post pandemia del COVID-19 en la DRELM, con la finalidad de contribuir a identificar posibles soluciones que permitan mejorar las condiciones de trabajo del personal administrativo en el sector educación.

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre el estrés laboral y el trabajo a distancia en la post pandemia en el personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, 2022.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la relación entre la carga laboral y el trabajo a distancia durante la

post pandemia en el personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, 2022.

- Determinar la relación entre la disponibilidad de tiempo y el trabajo a distancia durante la post pandemia en el personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, 2022.
- Determinar la relación entre la autoexigencia laboral y el trabajo a distancia durante la post pandemia en el personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, 2022.

## **1.4. Metodología**

### **1.4.1. Nivel de investigación**

El trabajo de investigación es del tipo Descriptivo, entendiéndose que la investigación que está basada en hechos, con el objetivo de demostrar la correcta interpretación de ellos. Tal como señala Hernández et al (2014) se busca revelar las características fundamentales de los fenómenos estudiados para determinar su comportamiento.

La investigación realizada es del tipo correlacional al medirse el grado de relación, a través de técnicas de estadística inferencial, entre las variables identificadas que explican el problema en la población objetivo representada por los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (población).

#### **1.4.2. Tipo de investigación**

La investigación es del tipo básica al pretenderse aumentar el conocimiento de las variables de estudio sin modificarlas. El diseño que se ha establecido es “no experimental” dado que no se realizan cambios en el comportamiento de las variables.

#### **1.4.3. Enfoque de investigación**

El enfoque es del tipo cuantitativo, dado que se obtendrán datos numéricos a través de encuesta y se procesará la información mediante técnicas estadísticas inferenciales para estudiar el comportamiento de la población (Hernández et al, 2014).

#### **1.4.4. Población y muestra**

De acuerdo con Hernández et al (2014), la población es la totalidad de personas o cosas con características similares y que se consideran para aplicar el instrumento de recolección de datos.

En la investigación la población es el total de trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Lima Metropolitana que ascienden a 800 trabajadores de los regímenes laborales del Decreto Legislativo 276, 728 y del régimen especial CAS.

La muestra, es la población separada o focalizada, y que se selecciona para poder efectuar el análisis con los datos obtenidos por la aplicación de los instrumentos apropiados (Hernández et al, 2014).

Para ello se cuenta con la fórmula para poblaciones finitas:

$$n_{opt.} = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

**En donde:**

**N** = tamaño de la población

**Z** = nivel de confianza,

**p** = probabilidad de éxito, o proporción esperada

**q** = probabilidad de fracaso

**d<sup>2</sup>** = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción)

Se ha considerado los siguientes valores:

N= 800

Z=1.960 (95%)

p=0.50

q=0.50

d=0.05

El resultado de la muestra es de 260 trabajadores administrativos, lo que se establece como una muestra representativa para la investigación.

La unidad de análisis está conformada por los trabajadores administrativos que laboran en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.



#### **1.4.5. Técnicas, instrumentos y recolección de datos.**

Se ha determinado que la investigación empleará la encuesta como método para recoger los datos a analizar.

La herramienta o instrumento será un cuestionario que empleará la escala de Likert como opciones para responder la serie de preguntas individuales que serán diseñadas para obtener los datos que permitan procesar y obtener información relevante para alcanzar los objetivos de la investigación.

La herramienta ha sido validada por un panel de tres (3) expertos con relación al contenido de las preguntas, midiéndose su fiabilidad y consistencia interna acorde a lo establecido por la Escuela de Posgrado Newman.

Los datos fueron recolectados mediante la aplicación del cuestionario a 260 trabajadores administrativos, y el procesamiento y análisis de los datos fue realizado mediante Microsoft Excel y SPSS para obtener las estadísticas inferenciales para construir tablas y gráficos que brinden respuesta a los objetivos de la investigación.

### **1.5. Justificación**

#### **1.5.1. Justificación Práctica**

En opinión de las autoras la investigación es llevada a cabo porque existe la necesidad de ampliar el conocimiento sobre el vínculo entre el estrés o fatiga laboral y el trabajo a distancia en la etapa de la post pandemia del COVID-19.

Mediante la investigación se conocerá la situación de la población de la investigación, y se comprenderá su situación actual, de manera que exista una mayor comprensión sobre lo que Moirano et al (2021) y Céspedes et al (2021) han observado que se produjo en los años de mayores riesgos generados por la pandemia del COVID-19.

Se espera que, a través de los resultados, será posible identificar estrategias para mejorar las condiciones laborales dentro del cambiante escenario de nuevas modalidades de jornadas de trabajo (a distancia, híbridas) y que no conlleven a repercusiones en la salud de los trabajadores.

## **1.6. Principales definiciones**

Para las autoras de la investigación, se considera que las principales definiciones pueden estar relacionadas a los conceptos o precisiones de fuentes reconocidas de las dos (2) variables que se han establecido para la investigación.

Las variables de la investigación son:

Variable Independiente : Estrés laboral

Variable Dependiente : Trabajo a distancia

Respecto a la variable “estrés laboral”, de acuerdo a lo que señala la OMS (2004), puede considerarse como el desbalance entre los conocimientos y capacidades de un trabajador versus las presiones y exigencias en el trabajo debido a circunstancias de tiempo, urgencias o situaciones anómalas a las condiciones

normales de trabajo. Ello conlleva a que el trabajador deba adaptarse, pudiendo considerarse que el estrés laboral es un problema de adaptación al entorno laboral.

En base a ello, se ha identificado 3 dimensiones que explican a la variable “estrés laboral”.

**Tabla 1 : Dimensiones que explican a la variable "Estrés Laboral"**

<b>Variable I (independiente)</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definiciones</b>
<b>Estrés laboral</b> (la reacción del trabajador ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades; y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación, OMS, 2004)	Carga laboral	Son las actividades laborales adicionales que demandan mayores esfuerzos a los trabajadores en sus labores cotidianas.
	Disponibilidad de tiempo	Es la inversión o más tiempo adicional o fuera de la jornada laboral en realizar actividades del trabajo.
	Autoexigencia laboral	Los mayores esfuerzos personales para el cumplimiento de los objetivos del trabajo encargado

La variable “Trabajo a distancia”, de acuerdo con la OIT (2020), es cuando la labor se realiza en otra locación distinta a la ubicación originalmente pactada en el contrato de trabajo, empleando para ello el uso de las tecnologías de la información y comunicación (equipos móviles, PC, tablets, etc)

En base a ello se ha identificado, 3 dimensiones que explican a la variable “Trabajo a distancia”.

**Tabla 2 : Dimensiones que explican a la variable “Trabajo a distancia”**

<b>Variable II (dependiente)</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Trabajo a distancia</b> (consiste en el trabajo que se realiza plena o parcialmente en un lugar de trabajo alternativo en diferentes ubicaciones posibles, distintas del lugar de trabajo predeterminado en el contrato de trabajo –en especial la vivienda– mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación, OIT, 2020)	Canales de conectividad	Son los medios o canales de comunicación digitales a disposición para la realización del trabajo a distancia.
	Herramientas de conectividad	Son los aparatos tecnológicos (teléfonos móviles, PC y otros instrumentos) así como las redes de conectividad virtual.
	Obligaciones laborales	Son las obligaciones contractuales asumidas por los trabajadores.

### **1.7. Alcances y limitaciones**

La investigación tiene un alcance acotado a su objetivo, dado que se pretende identificar en la etapa de post pandemia la relación existente entre el estrés laboral y el trabajo a distancia entre el personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

Para ello, el alcance del estudio posibilitará encuestar a 260 trabajadores de

dicha sede para obtener datos que permitan establecer la relación entre las variables de estudio definidas.

Como limitaciones a esta investigación se ha identificado que existe en primer lugar el alcance a la muestra identificada, dado que para cubrir toda la muestra se requiere la colaboración voluntaria y sincera de los encuestados. Además, presenta la limitante de confidencialidad al no poder ser públicos la identificación de los encuestados.

Se considera como limitación el factor tiempo para la realización de la investigación (8 meses), al combinarse tiempos de hogar, trabajo y estudio respecto al tiempo disponible para investigar.

Si bien la investigación es auto financiada, existe una limitación relativa dado que la ejecución de la obtención de datos, información secundaria y procesamiento será aprovechando todo el potencial de internet y redes sociales.

Finalmente, una limitación es el alcance de aplicabilidad de la investigación, dado que no puede garantizarse la aplicabilidad de las sugerencias, conclusiones y recomendaciones a establecer como resultados de la investigación sobre la relación entre el estrés laboral y el trabajo a distancia entre los trabajadores administrativos en la sede identificada.

## 1.8. Cronograma

**Tabla 3 : Cronograma de actividades**

ACTIVIDADES	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8
<b>1. Planificación y desarrollo de la investigación</b>								
Idea de investigación	■							
Revisión bibliográfica	■							
Formulación de problema y objetivos		■						
Planteamiento de marco teórico		■						
Fundamentación de variables y dimensiones			■					
Fundamentación de esquema de investigación			■	■				
Validación de esquema de investigación					■			
Diseño de instrumento de investigación					■			
Validación de instrumento para la investigación					■			
Gestión de carta autorización para investigación					■			
<b>2. Realización de trabajo de campo</b>								
Identificación y acercamiento a grupo investigación						■		
Presentación de carta para investigación						■		
Aplicación de cuestionario (instrumento)						■		
<b>3. Procesamiento y análisis datos</b>								
Selección de variables/datos							■	
Ordenamiento de datos por SPSS							■	
Obtención de información y cuadros							■	
Análisis e interpretación de información							■	
<b>4. Divulgación de la investigación</b>								
Elaboración de informe de investigación								■
Identificación de resultados y conclusiones								■
Elaboración de informe final de investigación.								■
Defensa de investigación								■
Comunicación de resultados.								■

## **2. CAPÍTULO II – MARCO TEORICO**

### **2.1. Conceptualización de las variables o tópicos clave**

#### **Variable I: Estrés laboral**

El vocablo estrés deriva del griego “stringere” que significa provocar tensión, (Kuaik, I.& de la Iglesia, G., 2019) siendo un término que ha evolucionado, abarcando desde respuestas fisiológicas a las presiones sociales, laborales, emocionales hasta considerar sus efectos biológicos. A inicios del Siglo XIX, Walter Canon fue uno de los primeros científicos en explicar el proceso de homeostasis, mediante el cual el cuerpo humano, a fin de mantener su funcionamiento ante alguna situación de adversidad, desarrolla un proceso fisiológico coordinado.

De acuerdo a Pérez (2017), en 1936 Hans Seyle, a quien se considera el padre de los estudios del estrés, define al estrés como una respuesta adaptativa del organismo ante situaciones imprevistas o circunstancias que afectan la vida personal, profesional o social (denominados estresores) percibiéndolos de forma consciente o inconsciente como una amenaza.

En la actualidad, el estrés es considerado como uno de los principales problemas en la salud de los trabajadores impactando significativamente en el buen funcionamiento de las empresas o entidades para las que trabajan, siendo una realidad ya documentada (López-Mena y Álvarez, 2002; Hernández, L, 1997); ello significa que el estrés resulta ser un problema de adaptarse al entorno por lo que el estrés laboral debe ser considerado como una adaptación al entorno laboral.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) el estrés laboral se considera como la reacción del trabajador ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

En ese orden de ideas, puede decirse que el estrés laboral es un desequilibrio emocional (Hernández, 1997; Félix, 2018), que de acuerdo a lo que señalan Estefanía y Cárdenas (2017) consiste en una respuesta psico-fisiológica generada a partir de la percepción amenazante de un factor externo, por lo que ante el surgimiento global de la pandemia del COVID-19 dichos estímulos se vieron incrementados, tanto por las amenazas en la salud física y en el riesgo de vida de las personas.

Además, la evolución de la pandemia, desde el inicio y su masificación en todos los ámbitos de la vida ciudadana hasta su progresivo control y adaptación en la post pandemia ha conllevado a efectos de impacto ya no sólo en el estado de la salud física de las personas sino también a efectos en la salud mental no sólo de quienes sufrieron el COVID-19 sino también de todos aquellos que aun no habiendo sido infectados fueron parte de la población expuesta a ser contagiados.

Cabe señalar que las amenazas percibidas por el COVID-19 eran fundadas, ya que en la actualidad (octubre 2022), el COVID 19 ha generado 6.55 millones de muertes a nivel mundial y más de 621 millones de casos de infección (Center for Systems Science and Engineering (CSSE), Johns Hopkins University, 2022).



Para afrontar la pandemia en el Perú, así como en el mundo, se establecieron confinamientos de la población, restricciones en la movilidad de las personas, uso de equipos protectores, cambios en los comportamientos de las personas para evitar los contagios y principalmente, se reemplazaron la realización de las actividades presenciales por la realización de las mismas en modo virtual.

Esto significó un cambio muy significativo en los estilos de vida de millones de personas: cambios en los hábitos sociales, educativos, de relaciones afectivas, de diversión, de alimentación, de salud y en los ámbitos laborales.

En este último campo, para la continuidad del trabajo en época de pandemia, una solución adoptada fue el trabajo a distancia, adoptándose y adaptándose masivamente tanto en el sector privado como público. Esto permitió que los trabajadores desde sus hogares puedan continuar desempeñando sus funciones, procesos y actividades para sus entidades (OIT,2020) pero ello también ha traído efectos negativos en la salud de los trabajadores.

Es así como, en época de pandemia, la exposición a largas jornadas de trabajo, la búsqueda del equilibrio de combinar las tareas del hogar con el trabajo en el mismo lugar, la presión por lograr resultados similares al trabajo presencial de oficina, entre otros, ha evidenciado que existe una problemática laboral que afecta la salud de los trabajadores (Romero y Castro, 2021, Barreto et al, 2021).

Tal como se ha mencionado anteriormente, esta afectación a la salud no sólo ha sido en aspectos físicos sino especialmente en los aspectos psico sociales y

mentales, dado que se generó un cambio de comportamiento ante el riesgo de vida, y que ha repercutido en los diversos aspectos de la vida de las personas: relaciones sociales, relaciones emocionales, estilos de vida, ámbitos educativos, así como en las relaciones laborales.

Es así como el estrés o fatiga laboral tanto en el ámbito privado como público durante el COVID-19 se ha convertido en una incidencia crítica no sólo visibilizada en diversos estudios, como sistematizan Campos y Quiranza (2021) sino que también emerge como un factor crítico para el desempeño en las etapas post pandemia (Vidal, 2021; Barreto et al, 2021).

Y dichos efectos no sólo son visibles, sino que también pueden estar ocultos y aún no emergen en toda su magnitud, tal como señalan Benavides, B., Herrera, G., Saborío, I. (2009) al explicar la teoría del iceberg, entendiendo que la mente del ser humano muestra una parte visible tales como las percepciones, los pensamientos, recuerdos, entre otros aspectos, pero al mismo tiempo también tiene zonas ocultas.

Y estas son las zonas sumergidas en las personas (es decir, el gran volumen del iceberg) que no es vista, y que está conformada por un conjunto de sensaciones en el espacio del conocimiento inconsciente, tales como las emociones, los recuerdos olvidados y otros aspectos ocultos que afloran en determinadas circunstancias.

Y es aquí donde debe prestarse mucha atención, dado que es en estos espacios donde progresivamente pueden empezar a evidenciarse cambios en los comportamientos debido a los efectos post pandémicos.

Tal como señala Barreto et al (2021), el trabajo a distancia puede producir efectos post pandémicos que deben ser tomados en cuenta que se convierten en nuevos estresores que afectan las condiciones laborales, tales como la mayor carga emocional debido a las pérdidas familiares, la incertidumbre laboral, la convivencia en el encerramiento y las tensiones surgidas por ello.

En base a la revisión realizada de investigaciones del estrés laboral y sus factores desencadenantes, se puede considerar que las situaciones percibidas con mayor frecuencia como estresores laborales son:

- La sobrecarga de tareas o carga laboral: Guaglianone & Parisi (2021); Muñoz, Quintana, Jhensus y Gonzales (2021); Cirera, Aparecida, Elías & Ferráz (2012); siendo una de las dimensiones que se percibe con mayor intensidad.
- La disponibilidad o falta de tiempo: Párraga et al (2021); Shimura, et al (2021); Moens, et al 2020.
- La autoexigencia laboral: Fernández (2022); Verástegui & Váles (2021); López (2021)

Cabe señalar que estas situaciones detectadas en la vida laboral, no son las únicas que se presentan como estresores del trabajo, pero son las más recurrentes, por lo cual la investigación las toma en cuenta a fin de establecer un adecuado marco de referencia analítico.

## **Variable II: Trabajo a distancia**

La teoría del trabajo a distancia, de acuerdo a la OIT (2020) consiste en el trabajo que se realiza plena o parcialmente en un lugar de trabajo alternativo en variadas ubicaciones (en especial la vivienda) que difieren del lugar de trabajo predeterminado en el contrato laboral, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación.

Dentro de la literatura científica, el trabajo a distancia puede ser entendido como el trabajo remoto o trabajo a distancia desde el domicilio o en su término inglés de Smart Working (Marino & Capone, 2021).

En los tiempos de pandemia esta realidad se ha plasmado a nivel mundial y ha mostrado las ventajas funcionales del uso y difusión de la tecnología como un factor de cambio de los modos y maneras de trabajar. La necesidad de adaptación ante los cambios drásticos para frenar los contagios ante el COVID-19, hizo que considerar al trabajo a distancia desde el hogar como una de las formas de sostener la economía y las condiciones laborales en un entorno de confinamiento casi total en la sociedad.

Los desafíos que ello generó no sólo fue la adaptación de los trabajadores a una modalidad laboral impuesta por las circunstancias sino también exigió a los Estados de la urgencia de regular las condiciones para llevar a cabo este tipo de trabajo.

El mundo ha tenido que asumir la necesidad de regular el trabajo a distancia dado que a la presencialidad laboral se tuvo que extender a la opción de laborar desde la vivienda, con características especiales, distintas y/o complementarias (Rapisarda, S. et al, 2021).

Esta realidad mundial, también tuvo que ser adoptada por el país, es así que a partir de marzo 2020 se establecieron disposiciones para los empleadores y trabajadores respecto al trabajo a distancia o remoto regulado mediante (Decreto de Urgencia N° 026-2020), posteriormente en septiembre de 2022 mediante la Ley N° 31572, se establece que es una modalidad especial de trabajo que se realiza mediante el empleo de las plataformas y de las tecnologías digitales y de comunicación.

El trabajo remoto se caracteriza en que el trabajador acepta voluntariamente, en forma temporal o permanente, de jornada total o parcial, a flexibilizar la distribución del tiempo de la jornada de trabajo y que se puede realizar en un lugar donde existan las condiciones digitales y de comunicación adecuadas. La norma establece las obligaciones de trabajadores y empleadores, destacando dentro de las obligaciones de los empleadores la entrega de los equipos necesarios para la realización de las funciones encomendadas, las compensaciones por gastos de conectividad, la seguridad y salud del trabajo, el tiempo de jornada y desconexión digital, entre otros aspectos.

Dicha normativa, toma en cuenta el marco general que la OIT (2020 a) ha señalado para el trabajo a distancia, como el empleo de aparatos inteligentes

(teléfonos, PC, tablets) y la conectividad respectiva para laborar fuera de las instalaciones del empleador.

Ello significa que la tecnología, en especial de la informática y de las comunicaciones se convierten en un factor de producción dentro de una nueva modernidad basada en la ubicuidad laboral desde cualquier ámbito.

Pero si bien durante la pandemia predominó el trabajo a distancia desde la casa, el progresivo desconfiamiento o cambio en la velocidad de propagación del COVID-19 ha contribuido a un nuevo cambio de las modalidades en la jornada laboral.

En la actual realidad se está impulsando el trabajo híbrido, una combinación del trabajo a distancia o remoto y su combinación con actividades presenciales (Deloitte, 2022). Aunque existe una tendencia creciente para el retorno al trabajo presencial, es posible que para algunas actividades en la administración pública predomine la tendencia a mantener el trabajo en casa como una nueva manera de brindar servicios públicos generando factores estresantes.

Pero ello va a implicar que deba existir un adecuado desarrollo en la gestión de los recursos humanos, en donde se reflexione y analice tanto las nuevas modalidades de realizar el trabajo, así como las herramientas y/o mecanismos apropiados para asegurar la productividad o realización adecuada de las labores.

Y al mismo tiempo, se debe ser cuidadoso en que la nueva forma de gestionar el trabajo a distancia, remoto, híbrido o flexible, a fin de no generar nuevos estresores laborales, tal como lo habían mencionado Guaglianone & Parisi (2021).

De acuerdo a la investigación de Del Castillo, N. (2022), la existencia de habilidades para el trabajo a distancia contribuye favorablemente a reducir algunos estresores laborales tales como la fatiga emocional, así como la despersonalización de las labores, dado que el personal puede auto regular el comportamiento que asume ante diversos factores estresantes.

Según la investigación, el trabajo a distancia basado en habilidades digitales brinda satisfacción personal, seguridad y por tanto reduce la carga estresante, y estas habilidades están influenciadas no sólo por el grado de instrucción de las personas, sino también por factores coadyuvantes especialmente en las condiciones mínimas para la comunicación virtual y la carga laboral asignada.

En base a lo investigado, ha sido posible establecer un conjunto de dimensiones para la variable “trabajo a distancia” tales como los canales de conectividad; las herramientas de conectividad y las obligaciones laborales (Ley N° 31572), siendo ellas las más notorias, pero no las únicas dentro de las dimensiones de la variable identificada.

## **2.2. Importancia de las variables o tópicos clave**

La importancia de las variables identificadas radica, tal como señala Goyes, Gavilánez, Alvarado, y Pinto (2022), en su carácter de poder resolver problemas existentes, es decir son tópicos claves cuya investigación científica brindan la posibilidad de explicar un problema identificado, y que a través de la aplicación de una determinada metodología permite llegar a determinadas conclusiones.

Es decir, habiendo identificado al estrés laboral y el trabajo a distancia como variables de esta investigación es fundamental analizar la problemática y en determinar la relación entre dichas variables identificadas de manera que se pueda establecer su vinculación y explicación ante el problema identificado.

Dentro de un marco de post pandemia del COVID-19, valorar la mencionada relación entre las variables se orienta a tomar en cuenta cómo los factores que explican el estrés laboral repercuten en las actividades del personal de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana a consecuencia del trabajo a distancia.

Para el logro del objetivo planteado para esta investigación, se considera que las variables de estrés laboral y el trabajo a distancia pueden ser medidas, comparadas, así como establecer la existencia o no de una interrelación que explique la problemática identificada.



### **2.3. Análisis comparativo**

De acuerdo a las teorías revisadas, existen factores estresantes que se han amplificado durante la pandemia y en la etapa de la post pandemia. En el ámbito laboral uno de los efectos secundarios de las medidas impuestas para contener el virus, ha sido el tránsito del trabajo presencial hacia el trabajo a distancia o remoto.

Como lo señalan Estefanía y Cárdenas (2017), las personas ante dichas situaciones tratan de adaptarse o buscar mecanismos adecuados que les permitan manejar tales factores a fin de reducir sus impactos y los desequilibrios emocionales como mencionan Félix (2018) y Hernández (1997).

Y aquellos pueden tomar un perfil temporal o permanente, dependiendo de la capacidad de resiliencia de las personas. Ante ello es necesario comprender que los efectos post pandemia están en una fase emergente, en la cual lo que se está visibilizando es sólo una parte del proceso mientras que pueden existir causas o situaciones subyacentes que no están siendo visibles.

Considerando este marco analítico, es posible inferir que los factores estresantes pueden emerger no sólo con afectaciones directas en los trabajadores a nivel de estrés laboral, sino también evidenciar progresivamente situaciones de violencia intra familiar basada en ansiedades, depresiones o situaciones mentales difíciles de manejar.

Ante ello, la adaptación que se señala líneas arriba es posible pero también conlleva acumular experiencias que deben ser manejadas por las personas o que contribuirán a crear nuevas condiciones estresantes. En ese sentido, la instauración del trabajo a distancia en la vivienda como parte de la nueva realidad laboral presenta resultados benéficos a los trabajadores, en especial los vinculados a la cercanía familiar, la reducción de desplazamientos, entre otros, pero también ha potenciado niveles de estrés y aislamiento del entorno laboral, tal como señalan diversas investigaciones realizadas por la OIT (2020), Vidal (2021) y Barreto et al (2021).

Bajo esta perspectiva existe entonces una especie de dualidad en los efectos del trabajo a distancia: resultados favorables a las personas por beneficios de una mayor unión familiar y al mismo tiempo un generador de factores estresantes por la combinación del trabajo dentro del espacio familiar.

En el caso de la investigación, el foco está orientado a la posibilidad de determinar que existen factores estresantes que se amplifican debido a las condiciones del entorno laboral y que son percibidos con mayor intensidad. Por ejemplo, para Guaglianone & Parisi (2021) la carga laboral o la mayor exigencia en el cumplimiento de las tareas laborales a ser realizadas en el hogar a fin de cumplir con los objetivos institucionales se convierten en factor estresante que resultan en un desequilibrio entre la carga laboral cotidiana respecto a la carga laboral dentro de una jornada presencial.

Autores como Cirera, Aparecida, Elías & Ferráz (2012), en base a sus investigaciones, señalan que está probado que las respuestas de los trabajadores ante el estrés laboral son mediante la aparición de síntomas a nivel físico, a nivel psicológico y en formas de comportamiento. Y el grado de tales respuestas dependerá de la capacidad de las personas para afrontarlas.

Una explicación ante tales respuestas, de acuerdo a Muñoz, Quintana, Jhensus y Gonzales (2021) es que ellas se originan debido a un proceso de estrés persistente cuyos factores gatilladores han sido los períodos de confinamiento obligatorio al quedarse en el hogar, así como el temor a ser contagiado por el virus del COVID-19, por lo que resulta ser necesario tratar de identificar los factores estresantes de acuerdo a la sintomatología que presenten los trabajadores.

Otra dimensión del estrés laboral adicional, es la disponibilidad o falta de tiempo que señalan los trabajadores viviendo en la pandemia. Esto es señalado por Párraga et al (2021) así como por Shimura et al (2021), en la cual se identifica que los trabajadores en tiempos de pandemia progresivamente empiezan a invertir más tiempo personal o fuera de la jornada laboral en realizar actividades del trabajo, como enviar correos o continuar realizando tareas del trabajo debido a un sentimiento de presentismo<sup>1</sup>.

Esta particular circunstancia evidencia que se ha producido entre los trabajadores un compromiso voluntario que genera un desbalance entre los períodos

---

<sup>1</sup> De las varias definiciones sobre el término, este trabajo de investigación la establece como la situación en época de pandemia de pasar más horas en las actividades laborales de las exigidas en su contrato laboral.

de vida laboral y vida personal, en donde la necesidad de mostrarse como un trabajador comprometido disponiendo de su tiempo personal a favor de su jornada laboral.

En contraste a ello, Moens et al (2020) analizando la reacción de los trabajadores durante la pandemia sobre el impacto del trabajo a distancia, el sentimiento de satisfacción o tranquilidad de trabajar a distancia va a depender de la curva de aprendizaje por parte de cada trabajador, es decir, los más experimentados son los que consideran el trabajo a distancia más provechoso y adecuado, lo cual les permite manejar mejor los factores estresantes.

En el lado opuesto, los trabajadores con menores habilidades para ejecutar adecuadamente el trabajo a distancia son los que producen mayores factores estresantes y baja capacidad en manejarlos.

De otro lado, considerando la dimensión vinculada a la auto exigencia laboral, tal como señala Fernández (2022) factores tales como: el exceso de trabajo, las multitareas o la auto exigencia, en especial en tiempos de confinamiento debido a la pandemia, agudizan los malestares y trastornos que cansan y fatigan a los trabajadores.

Se puede entonces desde este análisis establecer que existe un mayor desgaste emocional en las personas que ejercen el trabajo a distancia debido al mayor esfuerzo que se les demanda para cumplir con su trabajo cotidiano, y que esto repercute negativamente tanto en su salud física como en su salud emocional.

Para López (2021) durante la pandemia ello ha conllevado a diversos trastornos que impactan individualmente en los trabajadores por el alto nivel de autoexigencia para cumplir con sus tareas por resultados, es así que los trastornos del sueño y de la ansiedad son recurrentes.

Del mismo, como parte de las consecuencias personales en los trabajadores por las exigencias laborales y las mayores cargas laborales ante la desregulación del tiempo de jornada al trabajar a distancia y en el hogar, para Verástegui & Váles (2021), todas ellas se convierten en piezas de un círculo vicioso generador de factores estresantes.

Al analizarse las dimensiones del trabajo a distancia, específicamente la de canales de conectividad, es necesario señalar que la interconectividad dentro del proceso de trabajar en la casa genera diversos canales de comunicación en donde la norma es la mezcla o confusión que se genera entre las informaciones de tres tipos: profesional, personal y extra laboral según Alemán (2022).

Esto explica la confusión en el manejo de las comunicaciones a través de los diversos medios disponibles en el trabajo a distancia: la conexión por internet, la conexión móvil, la comunicación por correo electrónico, por mensajería instantánea (redes sociales) más allá de la interacción visual virtual; todo ello se refleja en el gran volumen, por ejemplo, de correos electrónicos cuya masividad y urgencia obliga a un esfuerzo mayor al considerarse una permanente conectividad.

Es importante señalar, que además de las regulaciones estatales que norman las condiciones de seguridad, herramientas de conectividad, medición del rendimiento, obligaciones y derechos laborales, existe la necesidad de establecer nuevas condiciones, así como nuevos esquemas de organización y relaciones laborales para el trabajo a distancia (Álvarez, 2020).

Tal como se indicó anteriormente, ello también implica que exista no solo un marco regulatorio adecuado que establezca los procesos necesarios para implementar adecuadamente el trabajo a distancia o remoto, sino que también existan nuevas formas de gestionarlo.

Estas nuevas formas, deben ser organizativas y de una administración basada en cambios y orientadas a cómo la transformación digital del trabajo administrativo puede ser controlada y administrada bajo un enfoque de procesos y productividad en vez de basada en cumplimiento de horarios y funciones, tal como señalan Peralta, A., Bilous, Flores, C., Bombón, F. (2020).

Ello implica que la forma de gestionar las nuevas modalidades del trabajo a distancia debería estar basadas en un control de productividad y de organizar las labores para su control en forma distinta al sistema tradicional de horarios o de ejecución de labores por funciones en vez de gestionarse por procesos.

En tal sentido, las normas establecidas como mecanismos de regulación del trabajo a distancia en la vivienda u otras locaciones son un avance importante porque establecen las condiciones mínimas necesarias para que, tanto los trabajadores en el

sector público como en el privado, puedan establecer adecuadas relaciones laborales durante la etapa post pandemia.

Pero también será necesario que se implementen nuevas formas de gestionar el trabajo a distancia que generen predictibilidad en los trabajadores y reduzcan niveles de incertidumbre o carga emocional por el cumplimiento de la jornada a distancia, siendo necesario crear nuevas reglas o sistemas que permitan la administración eficiente de las labores a distancia.

#### **2.4. Análisis crítico**

Determinar la relación causal directa entre el estrés laboral y el trabajo a distancia dentro del entorno post pandemia, resulta ser de interés científico, por las implicancias e impactos que se han evidenciado durante el período de confinamiento y el posterior trabajo híbrido o semi presencial para combatir la pandemia del COVID-19 (Oslak, 2020; Rojas 2021).

Pero esta vinculación debe tomar en cuenta las teorías acerca del impacto de la fatiga laboral y del trabajo a distancia sobre las personas que laboran bajo dichas condiciones, en lo cual se presentan diversos factores estresantes que de acuerdo a la capacidad de resiliencia de los trabajadores pueden crear diversas situaciones de afectación en ellos.

Diversas investigaciones tales como los de Párraga et al, 2021; Moens et al, 2020, identifican que la existencia de superposición de las jornadas laborales y las

tareas cotidianas del hogar generan una combinación de horarios, responsabilidades y de los espacios personales y de trabajo que repercuten de diversas maneras en las personas.

Críticamente puede señalarse que la cercanía de los impactos de la pandemia configuran escenarios en donde debe evidenciarse si es que dichos factores estresantes se presentan para todas las actividades laborales, en especial en la administración pública, dado que debe considerarse que la curva de experiencia asociada al trabajo a distancia puede reducir el impacto de los mismos, pero en paralelo la debilidad normativa que regule o supervise estas nuevas modalidades de jornada laboral puede potenciar los factores estresantes.

En ese sentido, las investigaciones establecen que existen condicionantes o externalidades que pueden establecer entornos con efectos favorables o desfavorables para los trabajadores que realizan labores a distancia en la administración pública.

Dicha circunstancia establece una situación analítica en donde es necesario reconocer que de acuerdo al medio ambiente laboral en casa y las habilidades del trabajador los efectos pueden ser de un lado u otro.

Bajo esas consideraciones, de acuerdo a investigaciones realizadas como las evidenciadas tanto por Rugel & Romero (2020) y Almonacid (2020), el trabajo a distancia se ha convertido en un disparador de los factores estresantes, pero debe tomarse en cuenta que en la etapa post pandemia también hay evidencias sobre la



adecuada gestión o beneficios del trabajo a distancia frente al estrés laboral, tal como se señalan en las investigaciones de Moens et al (2020) y Shimura et al (2021).

Entonces la dualidad de los efectos del trabajo a distancia debe ser meritudo en función de las condiciones en los cuales se ejecutan, esto significa que es importante reconocer el entorno en el cual las labores a distancia son realizadas.

Es posible en ese sentido tomar en cuenta que el factor pandemia o post pandemia puede condicionar los mayores o menores efectos en la fatiga laboral, dado que es evidente que su presencia o no, contribuye a la generación de zonas ocultas (como se indicó en la teoría del iceberg) y su posible aparición progresiva al sobre pasar determinados límites personales.

Las diversas investigaciones que se han citado entonces brindan unos escenarios analíticos en donde es necesario reconocer que el trabajo a distancia genera un elevado estrés en determinados trabajadores acorde con sus habilidades o condiciones reales en llevar a cabo sus jornadas a distancia, mientras que en otros casos el trabajar en casa bajo dicha modalidad les ha brindado mayores beneficios que situaciones estresantes.

### **3. CAPÍTULO III – MARCO REFERENCIAL**

#### **3.1. Reseña histórica**

La Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM), es una entidad adscrita al Ministerio de Educación, que fue creada mediante Decreto Ley N°18087, el 30.12.1969 como parte del proceso de descentralización de la educación a nivel nacional.

Cabe señalar que de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Ministerio de Educación<sup>2</sup>, en su artículo 191° señala que la DRELM es un órgano desconcentrado del Ministerio de Educación, a cargo del servicio educativo, de los programas de atención integral y de la evaluación y supervisión de las siete Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) en la jurisdicción de Lima Metropolitana, abarcando geográficamente los 43 distritos que la integran.

De acuerdo al Plan Lima (DRELM, s/f), la DRELM atiende aproximadamente al 25% de la población de estudiantes de Educación Básica Regular (EBR) y aproximadamente al 17% de docentes de EBR a nivel nacional.

En relación a su orientación técnica, sus procesos operativos claves están involucrados en 5 áreas: transformar la educación; gestionar el currículo; gestionar el desarrollo docente; brindar asistencia técnica, y supervisar la aplicación de las políticas educativas.

---

<sup>2</sup> Aprobado con Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU.

Cuenta con una población de 439 trabajadores administrativos, sujetos al Régimen Laboral del D.Leg. 276 y 443 trabajadores correspondientes al régimen del D.Leg. 1057, Contrato Administrativo de Servicios –CAS, siendo mayoritariamente hombres.

### **3.2. Filosofía organizacional**

Como organización la DRELM tiene una filosofía organizacional basada en tres pilares: Misión, Visión y Valores, acorde a lo señalado por Ramírez, M. et al. (2022).

La DRELM entiende que su motivo de ser (misión) como institución pública está referido a ser una instancia de gestión educativa descentralizada, tal como lo señala su ley de creación, cuya gestión se desarrolla en la capital del país, con la finalidad de garantizar equitativamente un servicio educativo de calidad, aplicando la normativa educativa, orientando sus esfuerzos hacia una educación integral, para lo que cuenta con el desempeño de personal capacitado y comprometido con el desarrollo de la capital.

En el caso de su visión, la DRELM se enfoca en lograr que el servicio educativo público y privado sea de calidad a fin de formar ciudadanos con competencias, valores, amigables con el medio ambiente, existiendo currículos humanistas y modernos basados en un sistema de gestión en el marco del Proyecto Educativo Metropolitano.

Como parte de su filosofía institucional, la DRELM considera 8 principios y valores: ética, solidaridad, equidad, inclusividad, tolerancia, responsabilidad, respeto y superación.

### **3.3. Diseño organizacional**

A nivel de organización, la DRELM presenta una estructura institucional orientada a brindar servicios externos (alumnos, docentes y ciudadanos) y servicios internos (trabajadores y pensionistas).

Acorde a lo establecido por el Ministerio de Educación, el instrumento de gestión para la modernización de la organización y funcionamiento de la DRELM es su Manual de Operaciones, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 215-2015 MINEDU del 01.04.2015, modificado por la Resolución Ministerial N° 284-2015 MINEDU del 01.06.2015.

Según el Manual de Operaciones de la DRELM, su estructura general comprende<sup>3</sup>:

Dirección	:	Dirección Regional
Control	:	Órgano de Control Institucional
Asesoramiento	:	Oficina de Asesoría Jurídica
Apoyo	:	Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento
Línea	:	Dirección de Gestión Pedagógica Dirección de Gestión Institucional

---

<sup>3</sup> Actualizado con la R.D.R. 03302-2011-DRELM

Instancia de gestión : Unidades de Gestión Educativa Local de LM.

El trabajo de investigación está circunscrito a las áreas vinculadas a la gestión de personal, habiéndose identificado como área principal a la Oficina de Administración (OdA), debido a que es la instancia en la DRELM responsable de gestionar y realizar el seguimiento a los diversos sistemas administrativos, entre ellos el sistema de recursos humanos con la finalidad de asegurar una gestión eficiente y eficaz a nivel institucional.

Dependiente de la OdA, se encuentra la Unidad de Recursos Humanos, que institucionalmente es responsable de proponer, gestionar y supervisar las acciones vinculadas con el personal, tales como control de la jornada laboral, pago de planillas, capacitaciones, bienestar social, progresión laboral a través de la Carrera Pública Magisterial, mantener el legajo del personal de la DRELM, entre otras funciones importantes.

Como consecuencia de la pandemia, la Unidad de Recursos Humanos, se vio en la necesidad de afrontar el cambio de modalidad de prestación de servicios, pasando del trabajo presencial al trabajo remoto.

Para ello la DRELM diseñó un proceso rápido de adaptación a la nueva realidad basado no sólo en el desarrollo de nuevos lineamientos y/o instrumentos de gestión para el personal, sino también que tuvo que adaptar sus sistemas de información y control de personal a la nueva realidad imperante.

Al igual que en el resto de administraciones públicas del país, la DRELM a través de sus órganos responsables implementó jornadas de trabajo a distancia de sus principales actividades pedagógicas e institucionales, pero bajo la óptica de trasladar lo que se hacía presencialmente a un trabajo virtual a distancia.

Esto significó que de un día a otro se pretendió seguir ejecutando lo que se hacía presencialmente cotidianamente a hacerlo remotamente sin entender el cambio emocional y de exigencia hacia los trabajadores, además de las dificultades tecnológicas de adoptar el trabajo a distancia desde casa.

Si bien algunas áreas de trabajo podían ser más idóneas a ser realizadas desde casa, tales como la gestión del personal – planillas, logística, comunicaciones, informática y asuntos de bienestar del personal, otras áreas como la supervisión pedagógica y gestiones institucionales no fueron rápidamente adaptadas a las nuevas circunstancias.

Dado la extensión del confinamiento social, la DRELM progresivamente enfrentó de mejor manera el reto de adaptar los instrumentos de gestión de personal para atender esta nueva realidad y así realizar el acompañamiento necesario a los trabajadores que tenían que cumplir las labores encomendadas desde sus casas.

### **3.4. Servicios**

Los servicios que son proporcionados y gestionados por el personal de la DRELM a su público externo e interno son los siguientes:

- **Trámites y gestión**

- ✓ Sistema de boletas de pago: relacionados al pago del personal y de pensionistas de manera que se tiene a disposición la información más relevante.

- ✓ Notificaciones electrónicas: aplicativo para los clientes internos (trabajadores) y externos (pensionistas y ciudadanos usuarios) que permite acceder a una casilla electrónica a fin de hallar las notificaciones de los procedimientos administrativos en la DRELM.

- ✓ Convenios interinstitucionales: acuerdos marcos o específicos con otras entidades públicas y/o privadas para mejorar la gestión interna/externa de la DRELM.

- **Información y transparencia**

- ✓ Portal de atención al ciudadano: plataforma orientada a brindar los servicios de la DRELM en forma virtual, remota y bajo el concepto de 24x7.

- ✓ Registro regional de servidores sancionados: enlace para ubicar a trabajadores con sanción, registrados ante SERVIR.

- **Gestión educativa**

- ✓ **Datea tu cole:** es una plataforma de atención a la comunidad sobre consultas y denunciar irregularidades administrativas y pedagógicas en las instituciones educativas.

- ✓ **Normatividad:** información disponible de la DRELM sobre el Reglamento Interno de Servidores (RIS) así como códigos de ética.

- ✓ **Documentos oficiales:** es la información administrativa, técnica y educativa disponible a la ciudadanía sobre las gestiones ante la DRELM.

Como parte del proceso de modernización y ante todo a consecuencia del confinamiento y desplazamiento de los trabajadores de la DRELM a trabajar desde sus hogares, la mayoría de los servicios de la DRELM progresivamente se han trasladado de ser ejecutados presencialmente a ser gestionados y proporcionados a los usuarios externos “en línea”.

Entonces es posible decir que los trabajadores de la DRELM durante las etapas más álgidas de la propagación del COVID-19 adoptaron la modalidad del trabajo a distancia desde sus casas, y después del confinamiento y retorno paulatino a la presencialidad adoptaron el trabajo mixto o híbrido (días laborando en casa y otros en la oficina).



En tal sentido, el nuevo esquema imperante de los procesos de trabajo que se realizan en la DRELM puede ser considerado de un tránsito de la forma presencial hacia el de poder ser ejecutados en forma virtual y remota.

Lo anterior significa que la pandemia vivida y la post pandemia ha significado una transformación en los procesos de trabajo, en los cuales el beneficio ha sido para los usuarios dado que existen servicios de la DRELM disponibles de ser solicitados o atendidos más allá de los horarios tradicionales de atención, tales como servicios 24x7, casillas virtuales, mesas de partes virtuales, etc.

Pero dichas actividades también han ocasionado que, en los tiempos de trabajo a distancia en casa, existan altas presiones de cumplimiento laboral y por tanto exigencias que han repercutido en diversos grados en el bienestar físico y emocional de los trabajadores de la DRELM.

Del mismo modo, según la Oficina de Gestión de la Educación Superior (OGESUP, 2021) se ha producido una digitalización forzada de las instituciones educativas a fin de que, mediante la educación virtualizada, sigan funcionando los procesos educativos, siendo necesario que la DRELM a través de su personal administrativo y técnico supervisen, a nivel de los procesos de gestión pedagógica, lo siguiente:

- Evaluar el cumplimiento de la gestión administrativa e institucional de los centros de enseñanza.

- Supervisar la programación de horas lectivas de los centros de enseñanza, así como la calidad de enseñanza.

### 3.5. Diagnóstico organizacional

En base a información de la DRELM, se ha desarrollado un análisis Fortalezas – Oportunidades -Debilidades y Amenazas (FODA), el cual permite identificar los aspectos críticos de la entidad, basado en la situación vivida en la pandemia y la post pandemia del COVID-19.

El FODA de la DRELM permite establecer lo siguiente:

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<p>Liderazgo institucional y rol rector.</p> <p>Especialistas identificados con su rol, capacitados, con experiencia en el cargo, con capacidad de trabajar en equipo y predispuestos al cambio.</p> <p>Capacidad de gestión y operación virtualizada.</p> <p>Dirección dinámica, con actitud innovadora y dialogante.</p> <p>Fortalecimiento de las TIC y digitalización de la gestión.</p> <p>Programa de formación continua a través la Escuela de Directores.</p>	<p>Escasez de personal estable que asegure la profundización y permanencia de los cambios positivos.</p> <p>Bajo nivel remunerativo del personal administrativo nombrado que labora en la sede.</p> <p>Impacto en clima laboral por fallecimiento del personal por la pandemia.</p> <p>Personal técnico no capacitado ni actualizado a las exigencias actuales del desempeño laboral que dificultan la atención oportuna de los diferentes servicios educativos virtualizados.</p>

<p>Empoderamiento del Comité Regional para el Mejoramiento de los Aprendizajes (COREMA) y de los Comités Locales para el Mejoramiento de los Aprendizajes (COLOMA).</p> <p>Servicios de bienestar social y psicológico.</p>	<p>Insuficiente presupuesto para el cumplimiento de objetivos y metas.</p> <p>Disminución de liderazgo en el personal directivo de las II.EE. y relativo incumplimiento de las normas.</p> <p>Baja capacidad de investigación e innovación tecnológica en los institutos de educación superior.</p>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>Capacitación especializada virtual para fortalecer capacidades del personal.</p> <p>Disponibilidad del trabajo remoto, empleo de métodos ágiles.</p> <p>Mejora del uso de la tecnología para el trabajo administrativo (inteligencia artificial, redes sociales, etc.).</p> <p>Articulación y reajuste de los diseños curriculares, para la educación básica regular y la superior tecnológica.</p> <p>Normas que posibilitan la articulación del sistema educativo con la diversificación curricular.</p> <p>Participación de la sociedad civil y el apoyo de aliados estratégicos (suscripción de convenios), que</p>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <p>Riesgo de confinamiento sanitario.</p> <p>Alto índice de secuelas en el personal por efecto de la pandemia.</p> <p>Inestabilidad y riesgo político.</p> <p>Incremento de la inseguridad ciudadana y delincuencia.</p> <p>Altos índice de desnutrición en los niños de las zonas urbano marginales.</p> <p>Medios de comunicación virtual, escrita o televisiva de espaldas al problema educativo.</p> <p>Servicio educativo privado con mayor credibilidad.</p>

<p>coadyuvan en el desarrollo de la tarea educativa</p> <p>Desarrollo de capacidades en instituciones educativas para una cultura de gestión del riesgo de desastres.</p>	
---	--

Elaboración: Propia basado en DRELM (2013)

En ese sentido es posible observar un conjunto de capacidades internas muy significativas que existen en la DREL y que evidencian un rol protagónico dentro a nivel de capacidad de dirección y ejecución de la política sectorial de educación en Lima Metropolitana.

Pero al mismo tiempo también existen diversos aspectos que son ventanas de oportunidades de mejoras – debilidades internas, las cuales son espacios necesarios a ser desarrolladas y mejorados a fin de que los objetivos institucionales puedan ser progresivamente alcanzados.

De otro lado, debe reconocerse que existen un conjunto de externalidades que pueden favorecer o disminuir la capacidad de gestión y logros de la DRELM por lo cual adoptar un enfoque adecuado para afrontarlos requiere una articulación interna adecuada, en donde el papel del recurso humano es de singular importancia.

## **4. CAPITULO IV: RESULTADOS**

### **4.1. Marco metodológico**

#### **4.1.1. Tipo y diseño de estudio**

La investigación aplicada es del tipo descriptivo y emplea el método deductivo aplicado, la cual está basada en hechos o evidencias que permite entender el comportamiento las variables identificadas que explican el problema, que son el estrés laboral y su relación con el trabajo a distancia en la post pandemia del COVID-19.

El diseño de investigación es no experimental y correlacional-causal al medir el grado de relación entre las variables establecidas en la población objetivo, el personal administrativo existente en la DRELM, sin que se realizara cambios en el comportamiento de las variables.

Su enfoque es del tipo cuantitativo, dado que es un planteamiento acotado a través de datos numéricos obtenidos a través de encuesta, procesando la información mediante técnicas estadísticas que permiten analizar el comportamiento de la población objetivo, de forma deductiva y generalizar los resultados, acorde a lo señala Hernández et.al (2014).

#### **4.1.2. Población**

Hernández et.al (2014) considera que la población es la totalidad de personas o cosas con características afines a los cuales se les aplica el instrumento para recolectar los datos de la investigación.

Para la investigación, la población identificada es el total de trabajadores administrativos de la DRELM, que son 800 trabajadores de diversos regímenes laborales estatales existentes en esta entidad estatal.

De acuerdo a los registros administrativos consultados para esta investigación, los trabajadores pertenecen a dos regímenes laborales: trabajadores bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 276 y trabajadores del régimen especial de Contratos Administrativos de Servicios - CAS.

#### **4.1.3. Muestra**

La muestra, es decir la población focalizada considerada como representativa para la aplicación del instrumento (encuesta), tiene un tamaño de 260 trabajadores administrativos.

La determinación de ella se basa en la fórmula de poblaciones finitas, en la cual se consideran los siguientes criterios técnicos:

$N=800$ ;

$Z= 1.960$  (5%);

$p=0.50$ ;

$q=0.50$ ;

$d=0.05$

El valor de 260 se obtiene de aplicar la siguiente fórmula estándar:

$$n_{opt.} = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

**En donde:**

**N** = tamaño de la población

**Z** = nivel de confianza,

**p** = probabilidad de éxito, o proporción esperada

**q** = probabilidad de fracaso

**d<sup>2</sup>** = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción)

Es importante tomar en cuenta que la encuesta considera como un supuesto necesario que la aplicación a la muestra de trabajadores no distingue si el trabajador en la etapa post pandemia está realizando trabajo a distancia actualmente, dado que se trata de obtener respuestas de su percepción de la experiencia vivida en la etapa de la pandemia en donde sí estuvo en confinamiento y realizó el trabajo a distancia como modalidad de jornada laboral.

Por tal motivo el instrumento que se aplica está orientado a recoger información desde la perspectiva de un hecho real vivenciado (período de pandemia) y adaptado a una nueva circunstancia (período post pandemia).

#### **4.1.4. Instrumento**

Para la investigación, el instrumento para recoger la información de la muestra establecida, emplea una encuesta basada en un cuestionario dividido en dos áreas de investigación y fue diseñada para medir el estrés laboral y el trabajo a distancia.

El cuestionario fue diseñado conteniendo 30 preguntas, que permiten medir la percepción del personal de la DRELM respecto al estrés laboral y el trabajo a distancia; para las respuestas se empleó la escala de Likert.

El cuestionario ha sido validado por tres expertos con relación al contenido de las 30 preguntas, habiéndose obtenido la validación pertinente que evidencia la fiabilidad y consistencia interna del instrumento desarrollado.

En Anexos, se adjunta el cuestionario, así como los reportes de validación del instrumento realizado por parte de los expertos requeridos.

#### **4.1.5. Procesamiento de la información**

Para la aplicación del instrumento desarrollado, se diseñó una encuesta “on line” que fue aplicada en forma anónima a la población focalizada, mediante Google Forms.

El medio de aplicación empleado ha sido a través de correo electrónico y WhatsApp, obteniéndose los datos para su procesamiento a través de Microsoft Excel y SPSS para los resultados estadísticos hallados. El total del universo de aplicación de la encuesta virtual fue de 260 trabajadores de la DRELM obteniéndose una respuesta de 240 trabajadores.

El enlace de la encuesta aplicada es:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeV\\_f6SqEybd3MLpLFjkVGJ-ZZVfq4tZJ2e2jkdIzHn0YoDpQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeV_f6SqEybd3MLpLFjkVGJ-ZZVfq4tZJ2e2jkdIzHn0YoDpQ/viewform)



## 4.2. Resultados

### 4.2.1. Análisis de resultados

En base a la información recolectada, se ha analizado e interpretado los resultados obteniéndose como resultados principales, los siguientes:

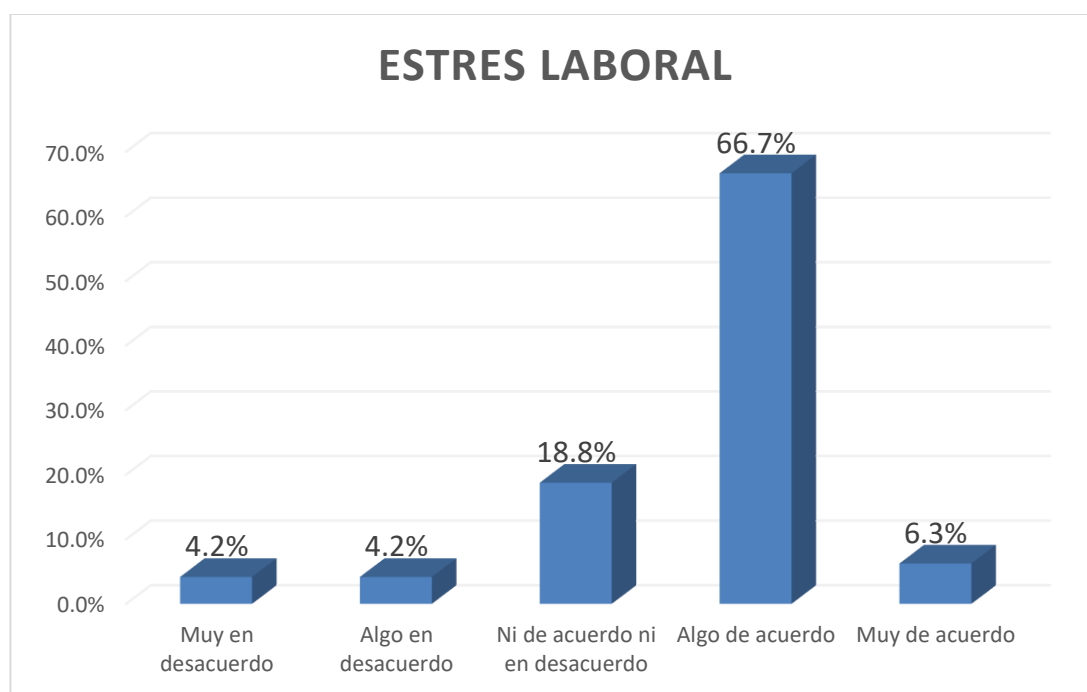
#### 1. Sobre estrés laboral en la DRELM

**Tabla 4 :** *Respuestas sobre el estrés laboral en la DRELM*

		Frecuencia	Porcentaje
	Muy en desacuerdo	10	4.2%
	Algo en desacuerdo	10	4.2%
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	18.8%
	Algo de acuerdo	160	66.7%
	Muy de acuerdo	15	6.3%
	Total	240	100.0%

Fuente: Elaboración propia

**Cuadro 1 : Estrés laboral**



Fuente: Elaboración propia

El universo de aplicación de la encuesta virtual fue para 260 trabajadores de la DRELM obteniéndose una respuesta de 240 trabajadores.

Acerca del estrés laboral un 66.7 % de la población consultada se considera en algo de acuerdo con ella en la DRELM, entendiéndose que en esta institución se evidencia que las dimensiones de carga laboral, disponibilidad de tiempo y autoexigencia laboral son plenamente considerados.

Casi un 18.8% de los encuestados manifiestan que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto al estrés laboral post pandemia, entendiéndose ello como una posible capacidad de adaptación sobre los efectos de las dimensiones anteriormente señaladas.

Adicionalmente, aproximadamente un 6.3% manifiestan que muy de acuerdo respecto al estrés laboral en la DRELM.

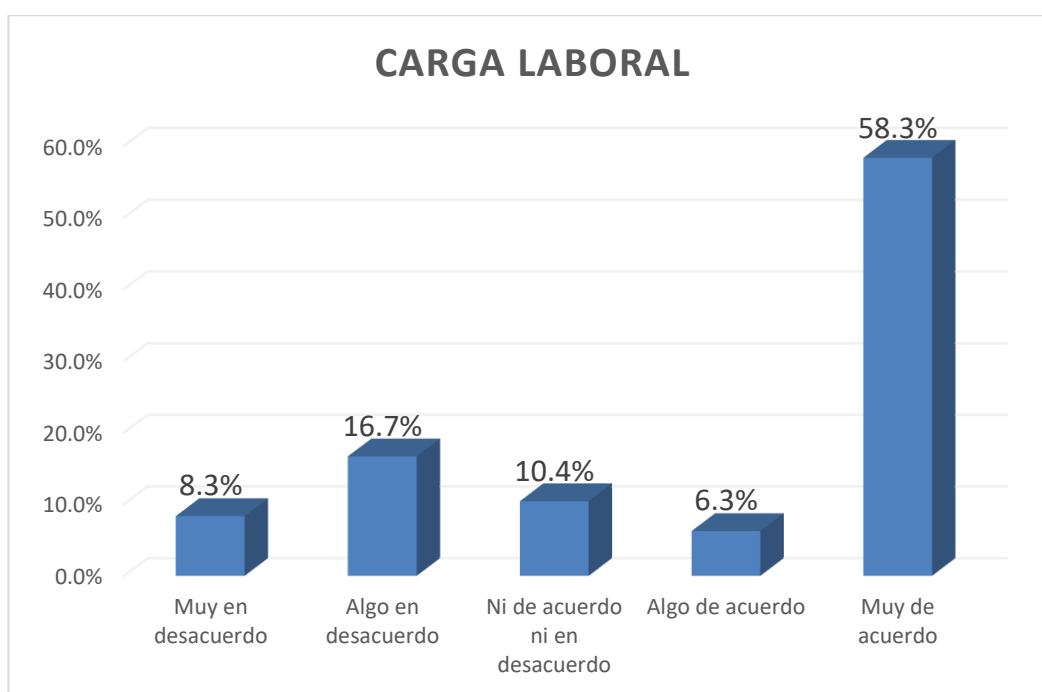
## 2. Sobre la dimensión carga laboral en la DRELM

**Tabla 5 : Respuestas sobre la carga laboral en la DRELM**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy en desacuerdo	20	8.3%
	Algo en desacuerdo	40	16.7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	10.4%
	Algo de acuerdo	15	6.3%
	Muy de acuerdo	140	58.3%
	Total	240	100.0%

Fuente: Elaboración propia

**Cuadro 2 : Carga Laboral**



Fuente: Elaboración propia

El universo de aplicación de la encuesta virtual fue para 260 trabajadores de la DRELM obteniéndose únicamente una respuesta de 240 trabajadores.

En relación a la dimensión de carga laboral, el 58.3% de los encuestados declaran que desde su percepción existe una alta carga laboral en la DRELM en tiempos post pandemia, explicándose ello por la percepción de la existencia de actividades laborales adicionales post pandemia.

También se considera que el 16.7% de los encuestados están en algo en desacuerdo con la carga laboral existente.

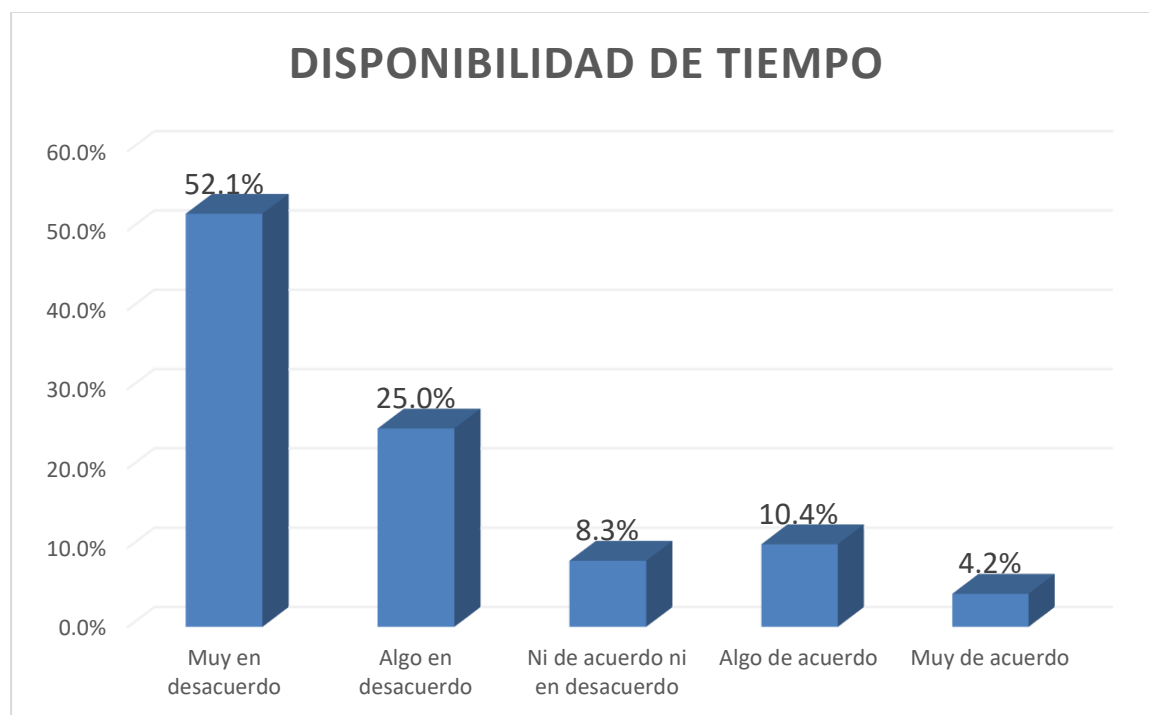
### 3. Sobre la dimensión disponibilidad de tiempo en la DRELM

**Tabla 6 :** *Respuestas sobre la disponibilidad de tiempo en la DRELM*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	125	52.1%
Algo en desacuerdo	60	25.0%
Válidos		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	8.3%
Algo de acuerdo	25	10.4%
Muy de acuerdo	10	4.2%
Total	240	100.0%

Fuente: Elaboración propia

**Cuadro 3 : Disponibilidad de tiempo**



Fuente: Elaboración propia

En relación a la dimensión de disponibilidad de tiempo, se obtuvo una respuesta de 240 trabajadores de un universo consultado de 260 trabajadores de la DRELM.

Como resultado de la encuesta, el 52.1% de los encuestados señalan que están muy en desacuerdo y un 25% algo en desacuerdo con la disponibilidad de tiempo en la DRELM, ello se explica por la percepción de la existencia de mayor tiempo adicional en actividades laborales.

También se considera que el 10.4% de los encuestados están en algo de acuerdo con la disponibilidad de tiempo existente.

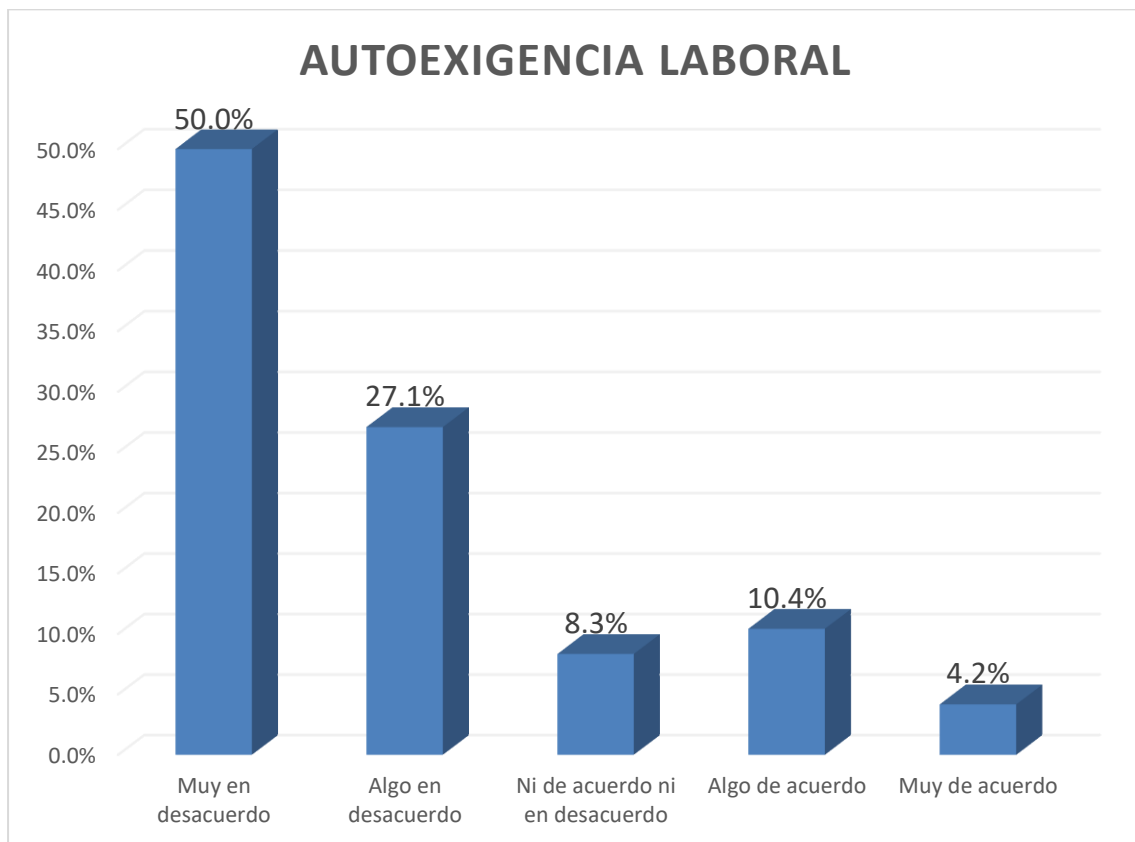
#### 4. Sobre la dimensión autoexigencia laboral en la DRELM

**Tabla 7 : Respuestas sobre la autoexigencia laboral en la DRELM**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy en desacuerdo	120	50.0%
	Algo en desacuerdo	65	27.1%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	8.3%
	Algo de acuerdo	25	10.4%
	Muy de acuerdo	10	4.2%
	Total	240	100.0%

Fuente: Elaboración propia

**Cuadro 4 : Autoexigencia laboral**



Fuente: Elaboración propia

Del total de 240 respuesta obtenidas, se ha determinado lo siguiente:

- En relación a la dimensión de autoexigencia laboral, el 50.0% de los encuestados señalan que están muy en desacuerdo.
- Un 27.1% algo en desacuerdo con la disponibilidad de tiempo en la DRELM, ello se explica por la percepción de la existencia de mayor autoexigencia laboral en actividades laborales.
- También se considera que el 10.4 % de los encuestados están en algo de acuerdo con la autoexigencia laboral existente.

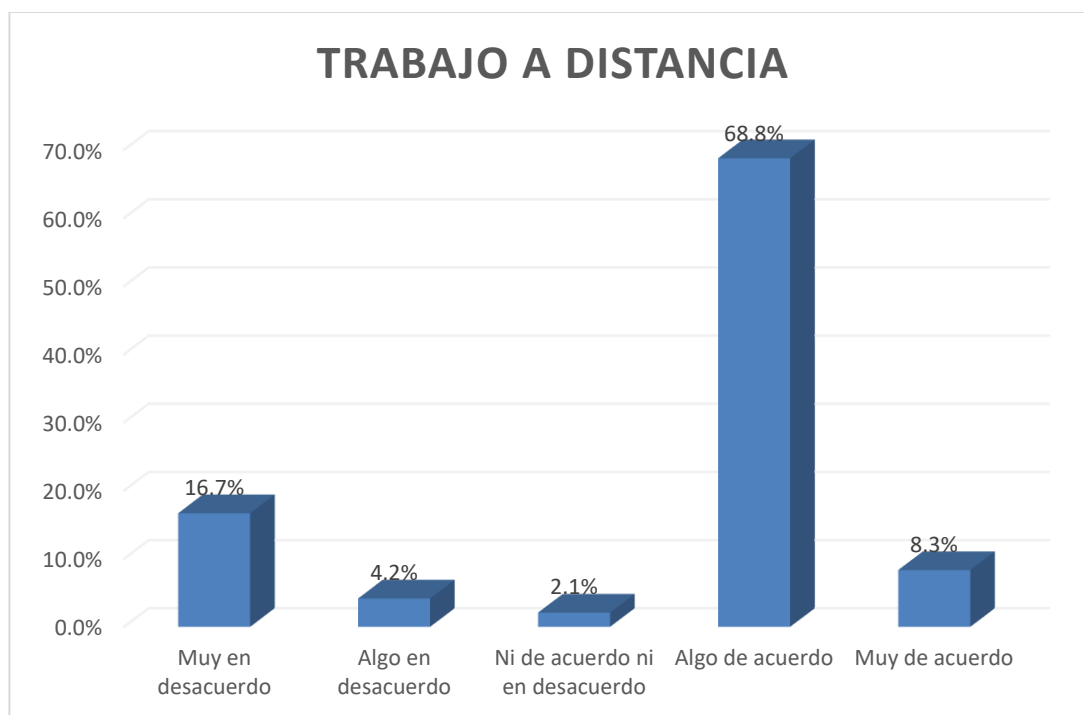
## 5. Sobre trabajo a distancia en la DRELM

**Tabla 8 :** Respuestas sobre trabajo a distancia en la DRELM

		Frecuencia	Porcentaje
	Muy en desacuerdo	40	16.7%
	Algo en desacuerdo	10	4.2%
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	2.1%
	Algo de acuerdo	165	68.8%
	Muy de acuerdo	20	8.3%
	Total	240	100.0%

Fuente: Elaboración propia

**Cuadro 5 : Trabajo a distancia**



Fuente: Elaboración propia

Este resultado es muy significativo y evidencia un aspecto que debe ser altamente considerado.

Acerca del trabajo a distancia, los trabajadores de la DRELM consideran que:

- El 68.8 % de la población consultada se considera en algo de acuerdo con su existencia en la DRELM.

Los factores que explican ello, son las dimensiones de: canales de conectividad, sus herramientas y obligaciones laborales son aspectos muy considerados por los encuestados.



- Casi un 16.7% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo respecto al trabajo a distancia post pandemia, entendiéndose ello como un posible agotamiento emocional o fatiga de esta modalidad laboral y necesidad de la presencialidad.
- Aproximadamente un 8.3% manifiestan que muy de acuerdo respecto al trabajo a distancia en la DRELM.

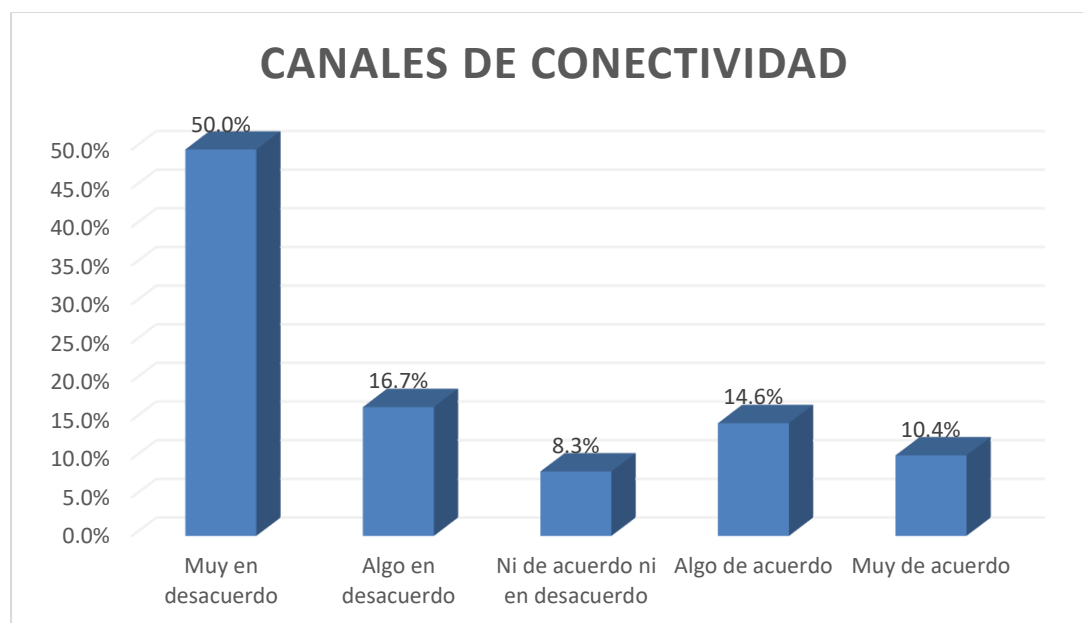
## 6. Sobre los canales de conectividad en la DRELM

**Tabla 9** : *Respuestas sobre los canales de conectividad en la DRELM*

		Frecuencia	Porcentaje
	Muy en desacuerdo	120	50.0%
	Algo en desacuerdo	40	16.7%
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	8.3%
	Algo de acuerdo	35	14.6%
	Muy de acuerdo	25	10.4%
	Total	240	100.0%

Fuente: Elaboración propia

**Cuadro 6 : Canales de conectividad**



Fuente: Elaboración propia

Del total de los 240 que respondieron esta pregunta, se ha obtenido lo siguiente:

- El 50% de los encuestados señalan que están muy en desacuerdo.
- El 16.7% algo en desacuerdo con dicha dimensión en la DRELM, ello se explica por la percepción de la existencia de mayores dificultades para conectarse desde el hogar hacia la sede laboral.
- También se considera que el 14.6% de los encuestados están en algo de acuerdo con los canales de conectividad existente.

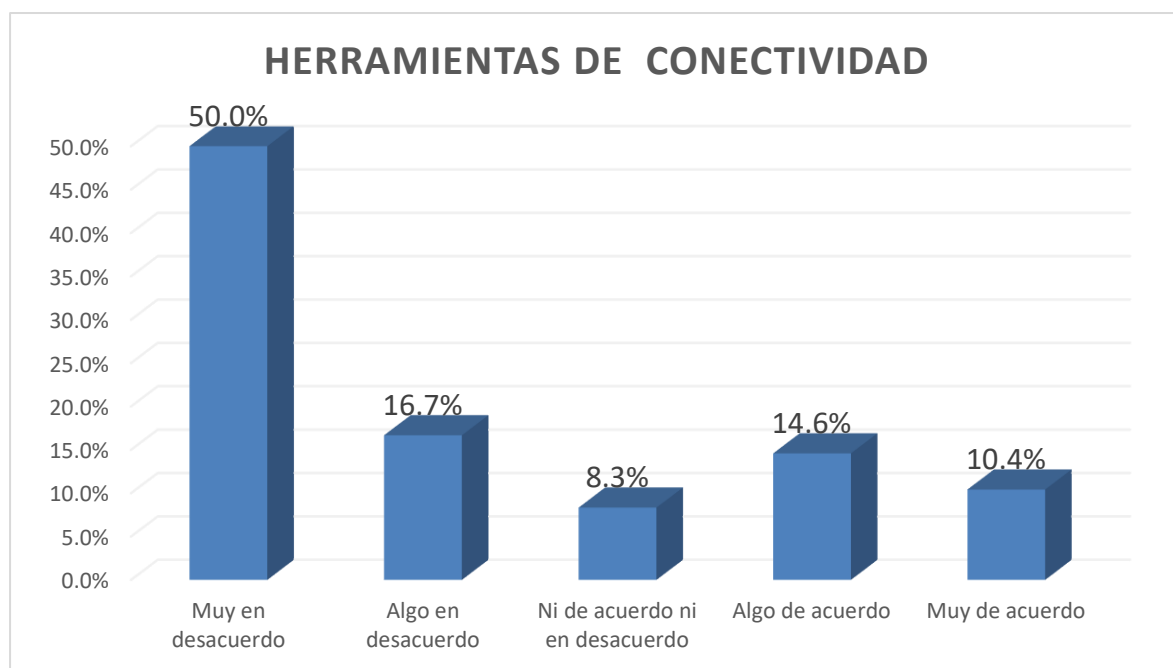
## 7. Sobre las herramientas de conectividad en la DRELM

**Tabla 10 :** Respuestas sobre las herramientas de conectividad en la DRELM

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy en desacuerdo	120	50.0%
	Algo en desacuerdo	40	16.7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	8.3%
	Algo de acuerdo	35	14.6%
	Muy de acuerdo	25	10.4%
	Total	240	100.0%

Fuente: Elaboración propia

**Cuadro 7 :** Herramientas de conectividad



Fuente: Elaboración propia

En relación a la dimensión de herramientas de conectividad, el 50% de los encuestados señalan que están muy en desacuerdo con dicha dimensión en la

DRELM, ello se explica por la percepción de la existencia de mayores dificultades para conectarse desde el hogar hacia la sede laboral.

También se considera que el 14.6% de los encuestados están en algo de acuerdo con las herramientas de conectividad existente.

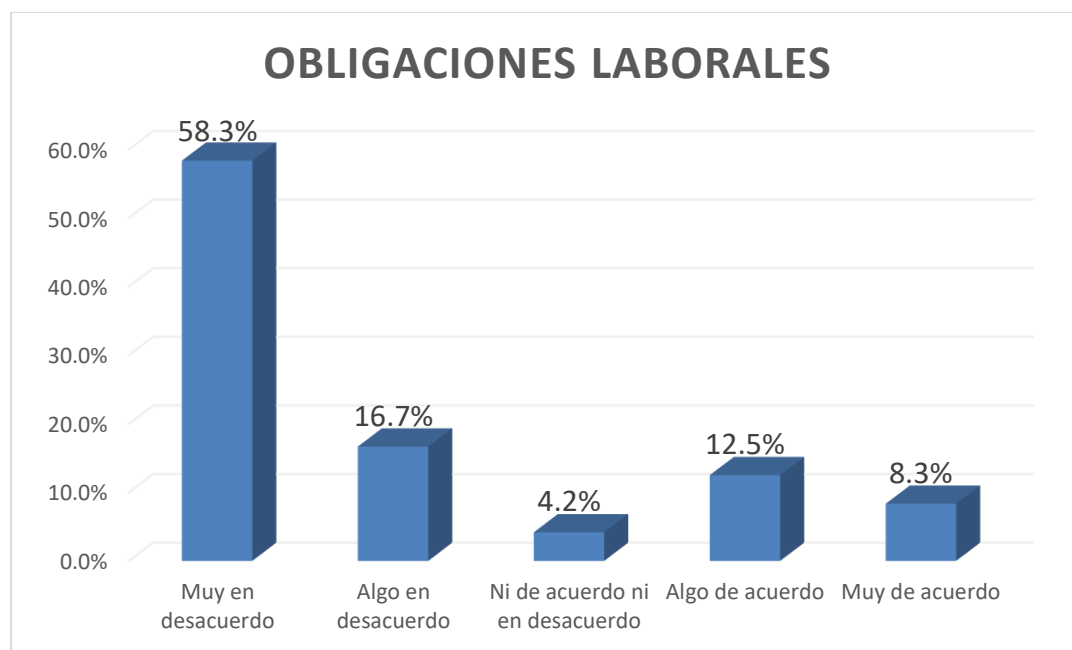
## 8. Sobre las obligaciones laborales en la DRELM

**Tabla 11 : Respuestas sobre las obligaciones laborales en la DRELM**

		Frecuencia	Porcentaje
	Muy en desacuerdo	140	58.3%
	Algo en desacuerdo	40	16.7%
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	4.2%
	Algo de acuerdo	30	12.5%
	Muy de acuerdo	20	8.3%
	Total	240	100.0%

Fuente: Elaboración propia

**Cuadro 8 : Obligaciones laborales**



Fuente: Elaboración propia

En relación a la dimensión de obligaciones laborales, se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 58.3% de los encuestados señalan que están muy en desacuerdo con dicha dimensión en la DRELM, ello se explica por la percepción de que el trabajo a distancia en la etapa post pandemia genera mayores obligaciones laborales que las que se tenían en un ambiente de trabajo presencial.
- También se considera que el 12.5 % de los encuestados están en algo de acuerdo con las obligaciones existentes.

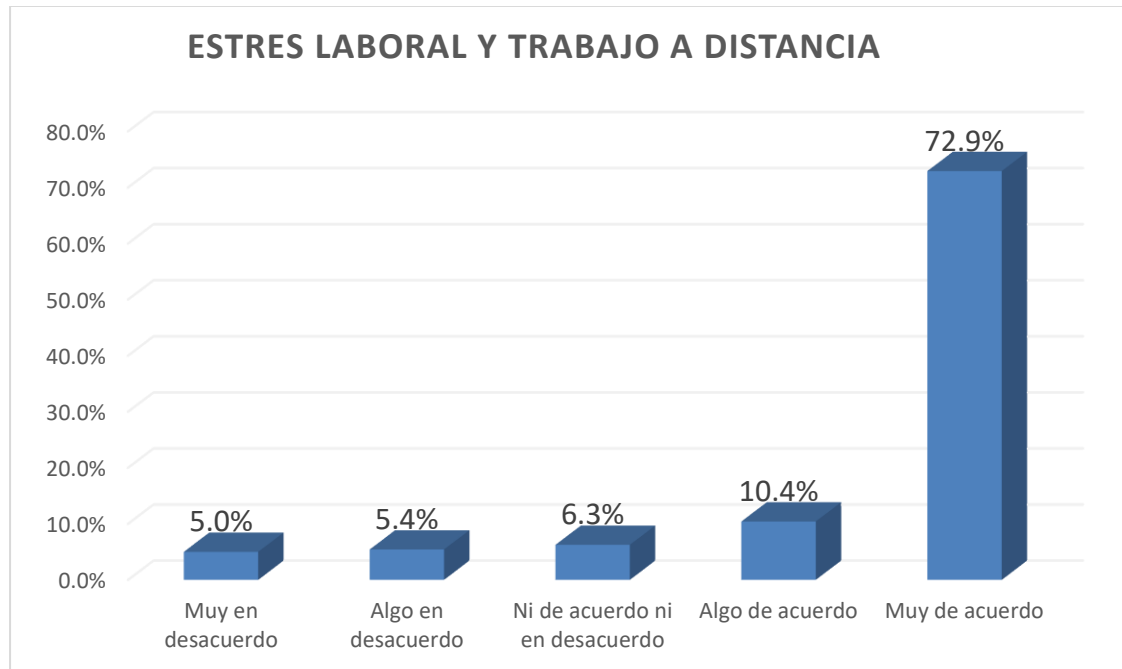
## 9. Sobre el estrés laboral y el trabajo a distancia en la DRELM

**Tabla 12 :** *Respuestas sobre el estrés laboral se relaciona con el trabajo a distancia en la DRELM*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy en desacuerdo	12	5.0%
	Algo en desacuerdo	13	5.4%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	6.3%
	Algo de acuerdo	25	10.4%
	Muy de acuerdo	175	72.9%
	Total	240	100.0%

Fuente: Elaboración propia

**Cuadro 9 :** *Estrés laboral y Trabajo a distancia*



Fuente: Elaboración propia

El 83.3% de los encuestados consideran que existe una estrecha relación entre el estrés laboral y el trabajo a distancia en la DRELM.

Este resultado puede significar diversas situaciones:

- i. Existe una fuerte relación entre las dimensiones identificadas para el estrés laboral y el trabajo a distancia, es decir existe una relación significativa.
- ii. Se refleja una marcada atención y/o preocupación en el personal administrativo de la DRELM acerca del estrés en el trabajo ocasionado por el trabajo a distancia.
- iii. Según el análisis en la relación entre estas variables, se observa que existe una significación asintótica del 4.3% que refleja que el estrés laboral se relaciona significativamente con el trabajo a distancia en la DRELM post pandemia.

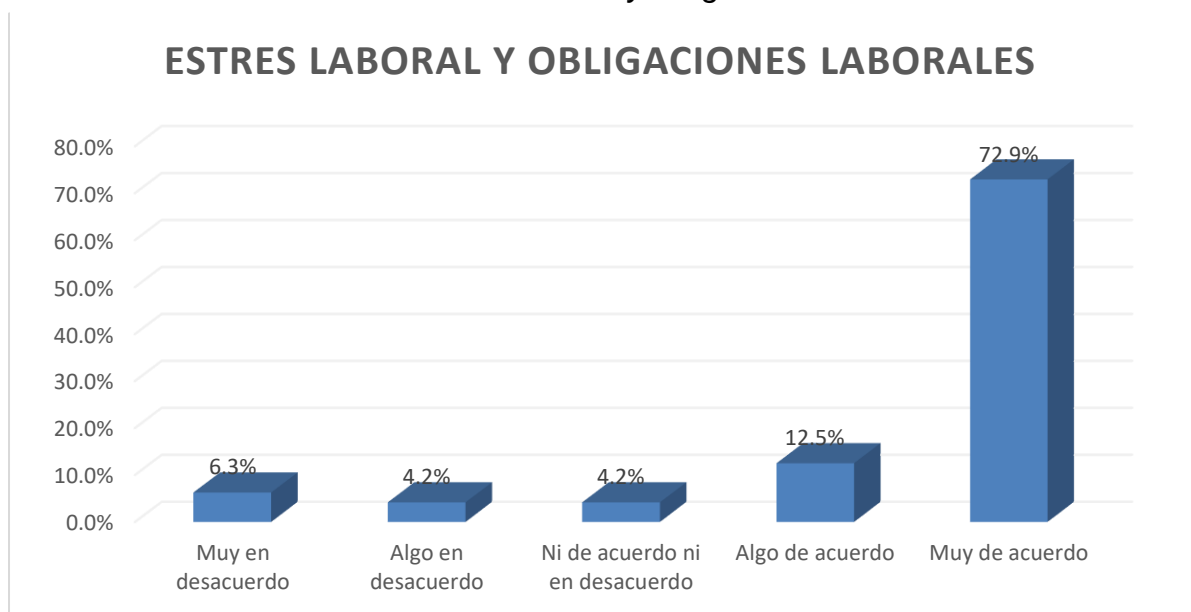
## 10. Sobre el estrés laboral y las obligaciones laborales en la DRELM

**Tabla 13 :** *Respuestas sobre el estrés laboral y su relación con las obligaciones laborales en la DRELM*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy en desacuerdo	15	6.3%
	Algo en desacuerdo	10	4.2%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	4.2%
	Algo de acuerdo	30	12.5%
	Muy de acuerdo	175	72.9%
	Total	240	100.0%

Fuente: Elaboración propia

**Cuadro 10 :** *Estrés laboral y obligaciones laborales*



Fuente: Elaboración propia

De un total de 240 respuestas se halla lo siguiente:



- Se observa que existe una alta percepción en el personal administrativo (72.9%) de que el cumplimiento de las obligaciones laborales dentro de un escenario de trabajo a distancia son un fuerte factor estresante.
- Existe un 12.5 % de trabajadores que también consideran que medianamente este cumplimiento genera situaciones estresantes.
- Alrededor del 10% los trabajadores no consideran importante esta relación.

Es interesante observar que existe una alta percepción en los trabajadores de la DRELM de la significancia de que el cumplimiento de las obligaciones laborales al trabajar desde la casa genera condiciones estresantes.

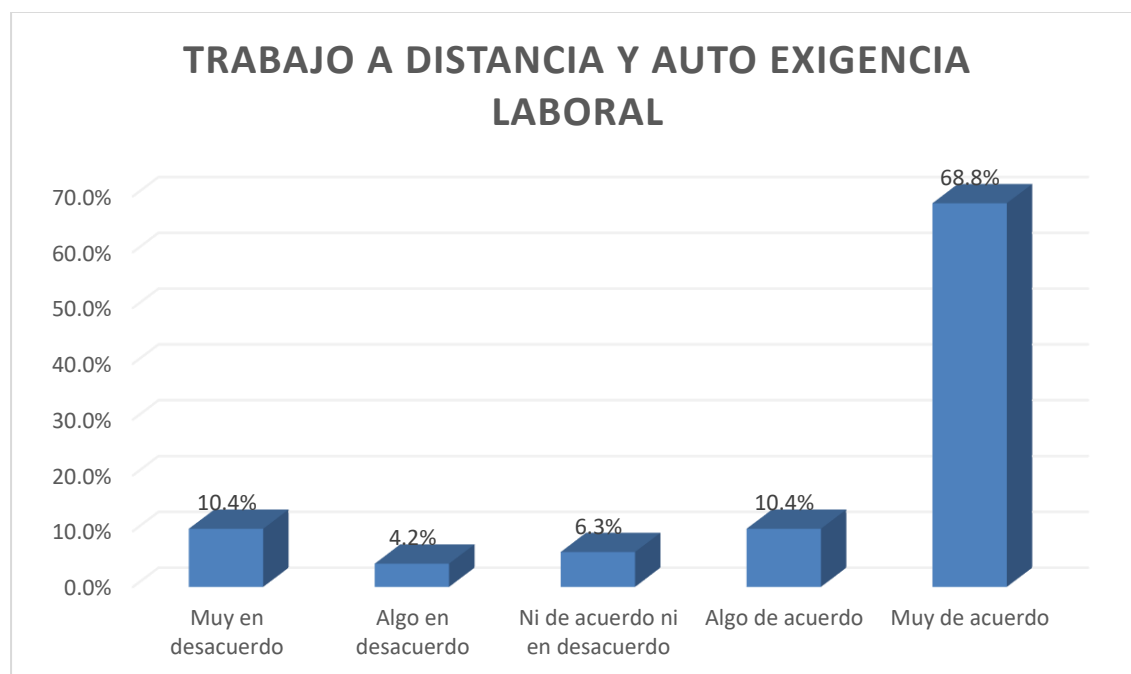
## 11. Sobre el trabajo a distancia y auto exigencia laboral en la DRELM

**Tabla 14 :** *Respuestas sobre el trabajo a distancia y auto exigencia laboral en la DRELM*

		Frecuencia	Porcentaje
	Muy en desacuerdo	25	10.4%
	Algo en desacuerdo	10	4.2%
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	6.3%
	Algo de acuerdo	25	10.4%
	Muy de acuerdo	165	68.8%
	Total	240	100.0%

Fuente: Elaboración propia

**Cuadro 11 : Trabajo a distancia y auto exigencia laboral**



Fuente: Elaboración propia

En forma similar a la pregunta acerca del cumplimiento de las obligaciones laborales, los encuestados en forma mayoritaria responden que existe una alta percepción en el personal administrativo (casi el 80%) de que el trabajar a distancia implica una alta exigencia personal para cumplir con los objetivos y resultados encargados laboralmente.

#### **4.2.2. Discusión de resultados**

La investigación ha realizado una comparación de los resultados obtenidos con otras investigaciones similares, distinguiendo las variables estudiadas o su respectiva relación, destacando aspectos de compatibilidad o discrepancia con las bases teóricas citadas para la investigación.

- Los resultados obtenidos de esta investigación conducen en términos generales a establecer que el estrés laboral se relaciona con el trabajo a distancia post pandemia en la DREL. Este resultado tiene compatibilidad con lo expresado por Muñoz, Quintana, Jhensus y Gonzales (2021) quienes afirman que existen factores estresantes en el ámbito laboral a consecuencia de la pandemia que asoló al mundo.
  
- En forma similar, los resultados obtenidos por Párraga et al (2021) y Shimura et al (2021) son también hallados en la investigación, respecto específicamente en la mayor autoexigencia laboral y empleo del tiempo fuera de la jornada laboral para cumplir con los encargos laborales.
  
- De otro lado, los resultados de la investigación también concuerdan con lo indicado por Alemán (2022) respecto a la sobrecarga laboral, que puede evidenciarse sobre la masividad y urgencia de mensajes electrónicos laborales que obliga a un mayor esfuerzo laboral fuera del tiempo de jornada laboral.
  
- Si bien no fue señalada por los encuestados, lo planteado por Álvarez (2020) sobre la necesidad de nuevos esquemas de organización y relaciones laborales para el trabajo a distancia puede ser deducido de las respuestas del personal administrativo desde las dimensiones de carga laboral, disponibilidad de tiempo y autoexigencia laboral.

Es así que puede señalarse que existen determinadas similitudes con investigaciones que determinan una relación directa entre el estrés laboral y el trabajo a distancia, tanto en el período vivido en la pandemia como en la etapa de la post pandemia de los trabajadores que realizan trabajo a distancia.

Del mismo modo, los resultados de la investigación establecen que existe una relación directa entre la mayor autoexigencia laboral y el uso del tiempo en casa que en vez de ser destinado como tiempo libre es empleado para continuar con las labores cotidianas.

Existe una clara percepción en los trabajadores de la DRELM que el trabajo a distancia ya sea totalmente o en forma mixta (presencial unos días y a distancia en otros momentos) genera una alta carga estresante debido tanto al cumplimiento de las obligaciones laborales, así como a la auto exigencia que el mismo trabajador de la DRELM se impone a fin de cumplir con sus labores.

## **5. CAPITULO V: SUGERENCIAS**

### **5.1.Recomendaciones**

En base a los resultados de la investigación, las autoras plantean sugerencias tanto desde los aspectos metodológicos como de aspectos necesarios para mejorar los resultados de la investigación:

- Es pertinente ampliar y profundizar la investigación científica acerca de la relación entre el estrés laboral y el trabajo a distancia post pandemia, extendiendo la reflexión y análisis científico sobre los factores en la vida personal y laboral de los trabajadores administrativos del sector público.
- Un aspecto importante es continuar mejorando el diseño y validación de los instrumentos para el recojo de información, no sólo aplicando cuestionarios sino explorando técnicas cualitativas que permitan profundizar respecto del impacto de las variables de investigación en la calidad de vida y productividad laboral de los trabajadores.
- Otro aspecto metodológico importante es avanzar en poder obtener datos y análisis de la información estableciendo una muestra de trabajadores que en la actualidad realizan trabajo a distancia, dado que la aplicación del instrumento en esta investigación tuvo que asumir una condición de obtener información de toda una muestra de trabajadores que realizaron trabajo a distancia en el período de la pandemia y que se consideró que lo seguían realizando, dado que se pretendió obtener percepciones de la situación vivida.

- En sintonía con la recomendación anterior, es importante también complementar el entendimiento del comportamiento del estrés laboral y el trabajo a distancia en un marco post pandemia, no sólo con información de los actores sujetos de la investigación (personal administrativo) sino también de la comunidad involucrada en su entorno (directivos de la entidad y familias).
- Es necesario identificar e inferir resultados basados en la actual realidad post pandémica, considerando los resultados obtenidos de esta investigación dado que existiría una línea de base aproximada a una realidad que no está siendo investigada, lo cual debe permitir contribuir con un mayor conocimiento y entendimiento acerca de la problemática del estrés laboral post pandemia.
- Un aspecto importante a considerar, es la necesidad de que los empleadores brinden las herramientas tecnológicas necesarias para aminorar el posible stress que la falta de estas herramientas pueda generar en los trabajadores.
- Adicionalmente, es necesario considerar que el uso de estas herramientas conlleva gastos que, de no ser cubiertos por el empleador, tendrían que ser asumidos con recursos propios del trabajador para hacerle frente, generado mayor stress aun, lo que afectaría directamente en la calidad de su labor.
- A fin de salvaguardar la salud emocional de los trabajadores que realizan labores a distancia, es necesario que las instituciones no sólo reglamenten las horas de conexión y desconexión de los trabajadores, sino también, se sensibilice a las autoridades, así como a los trabajadores que realizan labores presenciales, respecto

a la necesidad de establecer y respetar dichos horarios.

- Se sugiere la reglamentación respecto a los horarios de trabajo a distancia ya que consideramos que la autonomía es un punto esencial a tener en cuenta, puesto que la falta o exceso de la misma incide directamente sobre la calidad de los resultados del trabajo que se realiza.
- Se sugiere que las instituciones debieran considerar contar con apoyo psicológico para todos los trabajadores, en especial para los que realizan trabajo a distancia, a fin de brindar soporte para temas como organización del tiempo, conciliación entre la vida privada y la laboral, evitar el sedentarismo, acerca de problemas de conciliación de sueño, entre otros.
- A sugerencia de las autoras, los encargados de recursos humanos de las instituciones, debieran añadir dentro de sus evaluaciones, una evaluación psicológica a través de la cual se pueda determinar, hasta cierto grado, la capacidad para tolerar el impacto del stress por el trabajo a distancia.

## CONCLUSIONES

Pueden señalarse las siguientes conclusiones:

- La investigación que se realizó determina que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el trabajo a distancia en los trabajadores durante la post pandemia; ello se ve reflejado en que existe más de un 83.3 % en la DRELM que considera que dicha relación es evidente.
- Ello permite inferir que para los trabajadores es evidente un posible agotamiento emocional o fatiga de esta modalidad laboral y la necesidad de la presencialidad en el periodo post pandemia.
- También es muy importante reconocer que el 58.3% de los encuestados señalan que existe una alta carga laboral en la DRELM en tiempos post pandemia, explicándose ello por la percepción de la existencia de actividades laborales adicionales post pandemia, lo cual significa que existe una relación muy directa entre carga laboral y trabajo a distancia.
- Se presenta una percepción negativa entre la relación entre la disponibilidad de tiempo y el trabajo a distancia, dado que consideran que su tiempo libre está destinado a actividades laborales. Esta relación encuentra un 52.1% de trabajadores que no desean dicha situación.



- La investigación ha establecido que existe una alta percepción en el personal administrativo de la DREL, caso el 80% de que al trabajar a distancia en casa se genera una alta exigencia personal para cumplir con los objetivos y encargos laborales.
- La investigación realizada fue aplicada a 260 trabajadores administrativos de la DRELM obteniéndose una tasa de respuesta del 92% (240 encuestados).
- Alrededor del 77.1% de la población consultada considera estar muy y algo de acuerdo con realizar el trabajo a distancia en la DRELM, entendiéndose que aún persiste en ellos los aspectos del trabajo en el hogar (como en la pandemia) y evidenciándose que las dimensiones de canales de conectividad, sus herramientas y obligaciones laborales son aspectos muy considerados por los encuestados.
- Se observó que existe una alta percepción en el personal administrativo acerca de que el cumplimiento de las obligaciones laborales dentro de un escenario de trabajo a distancia son un fuerte factor estresante.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alemán, F. (2022). *El trabajo a distancia en la post pandemia*. Jurisdicción Social Enero 2022. Obtenido de <https://pjenlinea3.poder-judicial.go.cr/biblioteca/uploads/Archivos/Articulo/EL%20TRABAJO%20A%20DISTANCIA%20EN%20LA%20POS%20I%20PARTE.pdf>
- Almonacid, V. (2020). *El coronavirus implanta el teletrabajo en el sector público o la constatación de que toda crisis es una oportunidad*. Capital Humano, Obtenido de <https://capitalhumano.wolterskluwer.es/ch/2020/04/01/el-coronavirus-implanta-el-teletrabajo-en-el-sector-publico-o-la-constatacion-de-que-toda-crisis-es-una-oportunidad>
- Álvarez, H. (2020). Del recurso al teletrabajo como medida de emergencia al futuro del trabajo a distancia. Revista de Relaciones Laborales Lan Harremak 2020, 43. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7572660>
- Barreto, D. et al (2021). *Fatiga laboral en personas que realizaron trabajo en casa en tiempo de confinamiento por COVID.19*. Univ.Salud V.23, N°3, Supl.1 Pasto Dec. 2021. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-71072021000400309](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072021000400309)

- Benavides, B., Herrera, G., Saborío, I. (2009). *En torno a la Teoría del Iceberg: Adquisición real de la cultura meta en el aula de L2*. Obtenido de [https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/19458/teoriadeliceberg\\_BBenavides\\_GHerrera\\_ISaborio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/19458/teoriadeliceberg_BBenavides_GHerrera_ISaborio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Campos, Y. y Quiranza, M. (2021). *Estrés laboral durante la covid-19: a propósito de Una revisión*. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4182>
- CEPAL (2020). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19*. Informe COVID-19 CEPAL UNESCO. Agosto de 2020. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510_es.pdf)
- Center for Systems Science and Engineering (CSSE) (2022). *Database COVID-19* Johns Hopkins University. Obtenido de <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>
- Céspedes, C. et al (2021). *Percepciones que tienen trabajadores chilenos sobre el impacto del teletrabajo en el entorno COVID-19*. Obtenido de <https://revistas.udec.cl/index.php/cienciayenfermeria/article/view/5802>
- Cicera, O., Aparecida, E., Rueda, S.& Ferraz, O. (2012). *Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones*. Análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, 15(29), 67-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>

Deloitte (2022). *Estudio de retorno a oficinas 2022, realizado por Deloitte*. Human Capital, Abril 2022. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/human-capital/articles/trabajo-remoto-e-hibridos-persisten-despues-de-la-pandemia.html>

DRELM (s/f). *Plan Lima: Propuesta regional para la gestión del currículo en la EBR para la mejora de los aprendizajes período 2013-2016*. Unidad de Gestión Pedagógica. Obtenido de [https://www.dreilm.gob.pe/documentos/portal/Plan\\_Lima\\_Mejora\\_de\\_los\\_Aprendizajes\\_2014.pdf](https://www.dreilm.gob.pe/documentos/portal/Plan_Lima_Mejora_de_los_Aprendizajes_2014.pdf)

DRELM (2013). *Plan Operativo Institucional 2013*. Obtenido de [http://www.dreilm.gob.pe/transparencia/POI-RDR--2013-DRELM\\_PLAN\\_14205.pdf](http://www.dreilm.gob.pe/transparencia/POI-RDR--2013-DRELM_PLAN_14205.pdf)

Estefania, L. y Cárdenas, L. (2017). *Estrés laboral: estudio de revisión*. Revista Diversitas – Perspectivas en Psicología. Vol. 13, N°1, 2017. Obtenido de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/3494/3383>

Félix, R. et al (2018). *El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría*. CULCyT/Enero-Abril 2018. Año 15.N°64. Obtenido de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>

Fernández, A. (2022). *Las sociedades del cansancio: definiciones, experiencias y reflexiones durante la pandemia*. Espiral (Guadalajara), 29(85). Obtenido de

<https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665->

[05652022000300121&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-05652022000300121&script=sci_abstract)

Guaglianone & Parisi (2021). *¿Smartworking?. La Teoría de la doble carga de trabajo*

Temas Laborales N° 159/2021. Obtenido de

<https://asociacionlaboralistas.es/wp-content/uploads/Temas-laborales-159->

[2021-CT.pdf](https://asociacionlaboralistas.es/wp-content/uploads/Temas-laborales-159-2021-CT.pdf)

Hernández, L. et al (1997). *Dimensiones de estrés laboral: relaciones con psicopatología, reactividad al estrés y algunas variables orgánicas*. Psiquis,

1997; 18(3):115-120. Obtenido de [http://www.psicoter.es/pdf/97\\_A151\\_06.pdf](http://www.psicoter.es/pdf/97_A151_06.pdf)

Hernández, R. et al (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta. Edición. México: Mc Graw Hill.

Kuaik, I.& de la Iglesia, G. (2019). *Ansiedad: Revisión y delimitación conceptual*

Summa Psicológica UST. 2019. Vo. 16. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/publication/334021055\\_Ansiedad\\_Revision\\_y\\_d](https://www.researchgate.net/publication/334021055_Ansiedad_Revision_y_d)

[elimitacion\\_conceptual](https://www.researchgate.net/publication/334021055_Ansiedad_Revision_y_d)

López-Mena, L. y Álvarez, J. (2002). *Evaluación de factores presentes en el estrés laboral*. Revista de Psicología, XI (1), 149-165. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/237031318\\_Evaluacion\\_de\\_Factores\\_Presentes\\_en\\_el\\_Estres\\_Laboral](https://www.researchgate.net/publication/237031318_Evaluacion_de_Factores_Presentes_en_el_Estres_Laboral)

López, L. (2021). *Impacto de la Pandemia COVID-19 en la salud mental de las enfermeras y su prevención*. Universidad de Cadiz. Obtenido de <https://rodin.uca.es/handle/10498/25287>

Marino, L. et al (2021). *Smart working and well-being before and during the COVID-19 Pandemic: A scoping review*. Eur J Investig Health Psychol Educ. 2021 Nov 26. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34940386/>

MINEDU (2015). Resolución Ministerial N°215-2015 MINEDU, que aprueba el Manual de Operaciones de la DRELM. Obtenido de: <http://www.minedu.gob.pe/pdf/rm-n-215-2015-minedu.pdf>

Moens, E. et al (2020). *The COVID-19 crisis and telework: A research survey on experiences, expectations and hopes*. Eur J Health Econ 23, 729-753 (2022). Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s10198-021-01392-z#rightslink>

Moirano , R. et al (2021). *Impacto del teletrabajo y el aislamiento social en el estrés laboral: un diagnóstico preliminar para la Argentina*. Estudios Contables y de Administración. Vol 12, N°1, Bahia Blanca 2021. Obtenido de [http://bibliotecadigital.uns.edu.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1853-20552021001100003&lng=es&nrm=iso](http://bibliotecadigital.uns.edu.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-20552021001100003&lng=es&nrm=iso)

Muñoz, A. et al (2021). *Relación de estrés y el trabajo mediante sistemas durante el período de confinamiento en docentes y personal administrativo de una Institución de Educación Superior*. Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informacao; Lousada N° E39 (Jan 2021). Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2483102500?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>

Noroña, D. et al (2021). *Estrés laboral y salud general en trabajadores administrativos del área bancaria*. Revista Cientific. Revista Arbitrada Multidisciplinaria de Investigación Socio Educativa. Vol. 6, Núm 21 (2021). Obtenido de [https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/569](https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/569)

OGESUP (2021). *Plan de Supervisión: Procesos de Gestión Institucional y Pedagógica de las Instituciones de Educación Superior de Lima Metropolitana*. Obtenido de [https://www.dreilm.gob.pe/dreilm/wp-content/uploads/2022/10/documentos/documentos\\_oficiales/resolucion\\_directoral\\_regional/2021/JUL/RDR-1789-2021-DRELM.pdf](https://www.dreilm.gob.pe/dreilm/wp-content/uploads/2022/10/documentos/documentos_oficiales/resolucion_directoral_regional/2021/JUL/RDR-1789-2021-DRELM.pdf)

OIT (2020). *COVID-19: Orientaciones para la recolección de estadísticas del trabajo: Definición y medición del trabajo a distancia, el teletrabajo, el trabajo a domicilio y el trabajo basado en el domicilio*. Nota Técnica de la OIT. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms\\_758333.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms_758333.pdf)

OIT (2020a). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella* Guía práctica. Ginebra, OIT. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)

OMS (2004). *La organización del trabajo y el estrés : estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Obtenido de Salud. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>

ONU (2020). *La COVID-19 en un mundo urbano*. Documento de Políticas. Julio de 2020. Obtenido de [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2020/09/covid-19\\_in\\_an\\_urban\\_world\\_spanish.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2020/09/covid-19_in_an_urban_world_spanish.pdf)

Oslak, O. (2020). *Trabajo remoto: hacer de necesidad virtud*. Cuadernos del INAP; 2020(1) 30:1-24. Obtenido de <https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/CUINAP/issue/view/61/CUINAP%2030>



- Peralta, A., Bilous, Flores, C., Bombón, F. (2020). *El impacto del teletrabajo y la administración de empresas*. Revista Científica Mundo y Conocimiento. recimundo/4.(1).enero.2020.326-335. Obtenido de <file:///D:/JRAMIREZF/Downloads/Dialnet-ElImpactoDelTeletrabajoYLaAdministracionDeEmpresas-7402204.pdf>
- Párraga, L. y Vera-García, B. (2021). *Estrés y su incidencia en las actividades laborales del personal administrativo del Distrito de Educación 13D11 San Vicente-Sucre, durante la pandemia del SARS COV-2*. Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud "GESTAR". Vol. 4, Núm. 8. Obtenido de <https://journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/44>
- Pérez, J. (2017). *Trata el estrés con PNL*. Editorial Universitaria Ramón Areces. Obtenido de [https://www.cerasa.es/libro/trata-el-estres-con-pnl\\_49747/](https://www.cerasa.es/libro/trata-el-estres-con-pnl_49747/)
- Ramírez, M.; Delgado, N.; Estrada, M.; Sólis, P. y Ramírez, J. (2022). *Aproximación al modelo educativo peruano*. Obtenido de <https://savezeditorial.com/index.php/savez/article/view/102>
- Rapisarda, S. et al (2021). *Smart working an online psychological support during the COVID-19 Pandemic: Work-family balance, well-being, and performance*. Psychological Applications and Trends 2021. Obtenido de <http://inact-psychologyconference.org/wp-content/uploads/2021/05/2021inact062.pdf>

- Quispe, V. y García, G. (2020). *Impacto psicológico del COVID-19 en la docencia de la Educación Básica Regular*. Revista de Investigación Científica y Tecnológica Aplha Centauri. Volumen 1, Número 2, Octubre-Diciembre 2020. Obtenido de <https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/10/12>
- Rojas, C. (2021). *Gestión del trabajo y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú- 2020*. Tesis de Maestría. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53992>
- Romero, G. y Castro, Y. (2021). *Niveles de estrés por el teletrabajo en administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia- Villavicencio*. Tesis de pregrado, Villavicencio, Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/33096>
- Rugel, L, y Romero, R. (2020). *Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante la pandemia COVID-19, caso de estudio realizado a los residentes de una urbanización del Cantón Daule*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15593>
- Sánchez, I. (2021). *Impacto psicológico de la COVID-19 en niños y adolescentes* MEDISAN vol.25 no.1 Santiago de Cuba Ene.-Feb. 2021. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192021000100123](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192021000100123)

Shimura, A. (2021). *Remote work decreases psychological and physical stress responses, but full remote-work increases presenteeism*. *Frontiers in Psychology*. Vol. 12. September 2021. Obtenido de [https://www.frontiersin.org.translate.google/articles/10.3389/fpsyg.2021.730969/full? x tr sl=auto& x tr tl=es& x tr hl=es-419& x tr\\_pto=wapp](https://www.frontiersin.org.translate.google/articles/10.3389/fpsyg.2021.730969/full?x_tr_sl=auto&x_tr_tl=es&x_tr_hl=es-419&x_tr_pto=wapp)

Verastegui, V., & Vales, J. (2021). *Carga Laboral docente en tiempos de pandemia, factor de estrés y su impacto en la enseñanza remota*. *Formación docente*. Obtenido de <https://www.revista-iberoamericana.org/index.php/es/article/view/218/532>

Vidal, V. (2021). *La fatiga pandémica: un antes y después en Salud Laboral*. *Med.Segur. Trab.* vol.67 no.265 Madrid oct./dic. 2021. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2021000400250](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2021000400250)

Yupari, I. et al (2022). *Estudio comparativo del estrés laboral y características del docente en tiempos de pandemia: Perú- Colombia*. Memorias de la Décima Segunda Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informática y Cibernética (CICIC 2022). Obtenido de <https://www.iiis.org/CDs2022/CD2022Spring/papers/CB854MX.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1 - Encuesta “Estrés y Trabajo a distancia”

Gracias por leer esta encuesta. Este instrumento tiene por objetivo conocer tu opinión respecto al estrés y su relación con el trabajo a distancia en tus actividades como trabajador de la DRELM. Agradecemos que respondas a las preguntas formuladas con mucha sinceridad. Gracias

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho [Más información](#)

**\*Obligatorio**

Tomar en cuenta que:

1= Muy en desacuerdo

2= Algo en desacuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4= Algo de acuerdo

5= Muy de acuerdo

Dedicas más horas de tu vida al trabajo a distancia que en el trabajo presencial\*.

1

2

3

4

5

Los sábados o domingos dedicas varias horas a realizar trabajo de la oficina.

1

2

3

4

5

Género\*

Femenino

Masculino

Recibes mayor volumen remuneración o incentivos por carga de trabajo.

1

2

3

4

5

Actualmente trabajas más que en tiempo de Pandemia.

1

2

3

4

5

Tienes menor tiempo libre para tu familia debido a la mayor carga de trabajo.

1

2

3

4

5

Vinculo con la DRELM

Personal DLeg. N° 276

Personal CAS

Locador de Servicios

Cargo o servicio que presta\*

- Administrativo
- Técnico
- Profesional
- Directivo
- Servicio
- Otro:

Intervalo de edad\*

- Menor a 21 años
- De 22 a 34 años
- De 35 a 45 años
- De 46 a más años

La carga laboral actual es MENOR que en tiempos de pandemia\*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

La carga laboral actual es MAYOR que en tiempos de pandemia

1

2

3

4

5

La carga laboral es un factor estresante en trabajo presencial y a distancia.

1

2

3

4

5



Cuentan con el espacio físico necesario para efectuar un trabajo remoto\* adecuado

1

2

3

4

5

Cuenta con recursos tecnológicos para realizar trabajo\*remoto

1

2

3

4

5

Cuales son los recursos con los que cuenta para realizar trabajo\*remoto?

Conexión a internet

Computadora y/o laptop

Celular

Estar en trabajo remoto le ha permitido capacitarse\*

1

2

3

4

5

La institución le ha brindado cursos de capacitación \*

1

2

3

4

5

Considera que el trabajo remoto le ha impedido cambiar de lugar de trabajo\*

1

2

3

4

5

Considera que la colaboración con sus compañeros es igual en trabajo remoto\* que en trabajo presencial

1

2

3

4

5

Considera que la institución le ha brindado todo su apoyo durante el tiempo\* que duro el trabajo remoto

1

2

3

4

5

Considera que la institución le brinda apoyo en temas de salud mental\*

1

2

3

4

5

Considera que durante sus jornadas de trabajo remoto ha gestionado adecuadamente su tiempo \*

1

2

3

4

5

Recibir reconocimiento por su desempeño te motiva laboralmente\*

1

2

3

4

5

Te has sentido reconocido durante tu trabajo remoto por haber hecho un buen trabajo \*

1

2

3

4

5

Tienes autonomía en la toma de decisiones en tu centro de trabajo\*

1

2

3

4

5

Sientes que puede sugerir nuevas ideas en tu trabajo\*

1

2

3

4

5

## Anexo 2 - Opinión de expertos del Instrumento de Investigación



### OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### 1. Datos Generales

1.1 Nombre y apellidos del Experto:	<u>Elva Milagros Urbano Jiménez</u>
1.2 Grado académico:	<u>Magister en Gestión Pública</u>
1.3 Profesión:	<u>Economista</u>
1.4 Centro laboral:	<u>Ministerio de Educación</u>
1.5 Cargo que desempeña:	<u>Directora de Formación de la Gestión Escolar</u>
1.6 Denominación del instrumento:	<u>Encuesta "Estrés y Trabajo a distancia"</u>
1.7 Autor del instrumento:	<u>Karla Danari P. y Magnet Márquez R.</u>
1.8 Programa de posgrado:	<u>Maestría en Dirección Pública</u>

#### 2. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					x
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				x	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					x
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				x	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					x
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				x	
<b>SUMATORIA</b>					12	15
<b>PARCIAL SUMATORIA</b>		27				
<b>TOTAL</b>		27				

**3. Resultados de validación**

3.1 Colaboración total cuantitativa: 90

3.2 Opinión Instrumento adecuado para investigar

Favorable   Debe mejorar  No favorable

**3.1. Observaciones:**

Es una encuesta apropiada, pero se podría mejorar en relación a la Objetividad, Coherencia y Suficiencia.

Se valida el instrumento al cumplir los fines de investigación planteados.

---



---

Lima, 12 de Abril del 2023

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

## OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### 1. Datos Generales

1.1 Nombre y apellidos del Experto: Jeanette Siquentes Espinal  
 1.2 Grado académico: Magister en Gestión Pública  
 1.3 Profesión: Administradora  
 1.4 Centro laboral: VEGPS - MIDAGRI  
 1.5 Cargo que desempeña: Jeefe de Logística  
 1.6 Denominación del instrumento: Encuesta "Estrés y Trabajo a distancia"

---

1.7 Autor del instrumento: Karla Daneri P. y Magnet Márquez R.  
 1.8 Programa de posgrado: Maestría en Dirección Pública

### 2. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA</b>					8	20
<b>SUMATORIA</b>		28				





## OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### 1. Datos Generales

1.1 Nombre y apellidos del Experto:	<u>Patricia Plasencia Devoto</u>
1.2 Grado académico:	<u>Magister en Derecho</u>
1.3 Profesión:	<u>Abogada</u>
1.4 Centro laboral:	<u>MINEDU</u>
1.5 Cargo que desempeña:	<u>Abogada</u>
1.6 Denominación del instrumento:	<u>Encuesta "Estrés y Trabajo a distancia"</u>
1.7 Autor del instrumento:	<u>Karla Daneri P. y Magnet Márquez R.</u>
1.8 Programa de posgrado:	<u>Maestría en Dirección Pública</u>

### 2. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA</b>					4	25
<b>SUMATORIA</b>		29				

