



SAN IGNACIO DE LOYOLA - ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Aplicación de Plan Estratégico para reducir el Estrés Laboral por migración al Teletrabajo en personal Administrativo de la Universidad Cesar Vallejo Sede Norte 2020 – Actualidad”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

Bachiller en Marketing e Innovación

PRESENTADO POR:

Chapoñan Mendoza, Mariana Paz – Administración y Dirección de Negocios

Malaga Pino, Aaron – Marketing e Innovación

Quipuzco Cortez, Antonio Stephan – Marketing e Innovación

ASESOR:

Espinoza Rúa, Celes Alonso

LIMA, PERÚ

2022

Asesor

Espinoza Rúa, Celes Alonso

Miembros del Jurado

Huertas Valladares, Eduardo José

Cabanillas Alva, Nancy Violeta

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mariana Paz Chapoñan Mendoza Identificado (a) con DNI N° 70005027 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr(a) Celes Alonso Espinoza Rúa, identificado (a) con DNI N°: 42750231, y cuyo código ORCID es 0000-0001-5324-7945.

Yo, Aaron Malaga Pino Identificado (a) con DNI N° 72417470 perteneciente al Programa de Marketing e Innovación, siendo mi asesor el Sr(a) Celes Alonso Espinoza Rúa, identificado (a) con DNI N°: 42750231, y cuyo código ORCID es 0000-0001-5324-7945.

Yo, Antonio Stephan Quipuzco Cortez Identificado (a) con DNI N° 46192723 perteneciente al Programa de Marketing e Innovación, siendo mi asesor el Sr(a) Celes Alonso Espinoza Rúa, identificado (a) con DNI N°: 42750231, y cuyo código ORCID es 0000-0001-5324-7945.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Somos los autores del documento académico titulado “Aplicación de Plan Estratégico para reducir el Estrés Laboral por migración al Teletrabajo en personal Administrativo de la Universidad Cesar Vallejo Sede Norte 2020 – Actualidad”
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema excede del 25% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas cuanto a citas y referencias.
- d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único

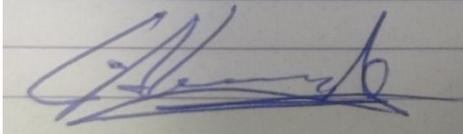
Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 15 de enero de 2023

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	Dni	Firma
Mariana Paz	Chapoñan Mendoza	70005027	
Aaron	Malaga Pino	72417470	
Antonio Stephan	Quipuzco Cortez	46192723	

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	Dni	Firma
Celes Alonso	Espinoza Rúa	42750231	

ÍNDICE

RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
1. Objetivos generales y específicos	11
I. INFORMACIÓN GENERAL	12
1.1. Título del Proyecto	12
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario	12
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada	12
1.4. Localización o alcance de la solución	12
II. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O INNOVACIÓN	13
2.1. Justificación	13
2.2. Antecedentes	15
Antecedentes Internacionales	15
Antecedentes Regionales	16
Antecedentes Locales	17
2.3. Marco referencial:	18
III. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA	21
3.1. Desarrollo de los instrumentos	21
3.2. Resultados de la encuesta	21
3.3. Entrevistas a psicólogas organizacionales	37
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO	45
4.1. . Diseños experimentales, sistemas de registros, técnicas a utilizar, factores y variables	45
4.1.1. Estimación del costo	45
V. SUSTENTO DEL MERCADO	46
5.1. Alcance esperado del mercado	46
5.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio de comercialización innovadora	46
5.3. Descripción del modelo de negocio con el cual la innovación o investigación aplicada entraría al mercado	46
5.4. Propuesta de valor	47



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
Conclusiones	48
Recomendaciones	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50
ANEXOS	53
Matriz de consistencia	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Población según sexo	21
Figura 2 Población según edad.....	22
Figura 3 ¿Desde que inició la pandemia se siente más estresado con su trabajo?.....	23
Figura 4 ¿Siente inseguridad o incertidumbre de perder su trabajo?	24
Figura 5 ¿Qué tan satisfecho se siente trabajando de manera remota en la pandemia? 25	
Figura 6 ¿Se están acogiendo a la nueva ley del teletrabajo aprobada por el Congreso?	26
Figura 7 ¿La organización les brinda soporte como cursos, capacitaciones, computadoras, internet, celulares para la realización del teletrabajo?	27
Figura 8 ¿Cómo describiría su entorno cuando trabaja desde casa?.....	28
Figura 9 ¿Alguna vez ha tenido que realizar algún trabajo fuera del horario establecido (horas extra o en un fin de semana)?	29
Figura 10 ¿Se le recompensa económicamente si realiza horas extra?	30
Figura 11 ¿Cuál es el mayor reto al que se ha enfrentado al trabajar virtualmente en la pandemia?	31
Figura 12 ¿En la actualidad sigue experimentando estrés al realizar sus actividades en plataformas tecnológicas nuevas?.....	32
Figura 13 ¿Siente que al trabajar de manera remota realiza mucho más trabajo del que realizaba de manera presencial?	33
Figura 14 ¿Cómo preferiría trabajar?.....	34
Figura 15 ¿La universidad tiene normas de prevención ante el estrés crónico?.....	35
Figura 16 ¿Recibe capacitación sobre habilidades blandas como: estrés laboral, inteligencia emocional, comunicación asertiva, etc.? Y si es así ¿con qué frecuencia?... 36	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer una medida correctiva para una de las enfermedades más comunes en la actualidad: el estrés. En particular, se centra en el estudio del estrés laboral y su impacto en el desempeño de los colaboradores administrativos de la Universidad César Vallejo.

Con el fin de obtener una visión más clara y precisa del problema, se recopila información a través de la observación de hechos y la realización de encuestas a los trabajadores administrativos, lo que permite evitar posibles errores en el proceso de investigación.

A pesar de las dificultades derivadas del confinamiento, se observó una relación constante entre el nivel de estrés y el desempeño laboral.

Finalmente, los resultados obtenidos proporcionan una valiosa fuente de información para evaluar el estado de los colaboradores, identificar puntos críticos y tomar decisiones tanto preventivas como correctivas.

Palabras claves: Estrés, pandemia, desempeño laboral, administración

ABSTRACT

This research aims to propose a corrective measure for one of the most common illnesses today: stress. Specifically, it focuses on the study of work-related stress and its impact on the performance of the administrative staff at César Vallejo University.

To gain a clearer and more accurate understanding of the issue, data is gathered by observing relevant events and conducting surveys with the administrative staff, ensuring that potential errors in the research process are minimized.

Despite the challenges posed by the confinement, a consistent relationship between stress levels and work performance was observed.

In conclusion, the results provide valuable insights into the condition of the staff, allowing for the identification of critical areas and the implementation of preventive and corrective measures.

Keywords: Stress, pandemic, job performance, administration

INTRODUCCIÓN

La mayoría de los trabajadores en cualquier universidad, independientemente de su cargo, responsabilidad o situación socioeconómica, ha experimentado en algún momento una sobrecarga laboral que deriva en estrés y presión constante. Esta realidad, lejos de ser excepcional, ha llegado a considerarse parte del día a día por muchos empleados, quienes asumen estas condiciones como inevitables debido a diversas circunstancias, como la necesidad económica, la falta de mejores oportunidades laborales o, más recientemente, las dificultades añadidas por la pandemia de COVID-19.

El estrés laboral, un fenómeno cada vez más frecuente, afecta a gran parte de la población activa, incluidas las generaciones más jóvenes. Este problema no solo se genera por la alta carga de trabajo o la competitividad profesional, sino que también impacta en la salud emocional y física de los empleados. La exposición prolongada a estas condiciones puede derivar en trastornos mentales como la ansiedad y la depresión, así como en dolencias físicas recurrentes, como los dolores de espalda y cuello. Estos síntomas no solo afectan la productividad en el entorno laboral, sino que también repercuten negativamente en el ámbito personal y familiar de los trabajadores, deteriorando sus relaciones y su bienestar general.

En este contexto, es crucial que las organizaciones promuevan momentos de descanso y actividades que fomenten el bienestar de los empleados, con el apoyo de sus líderes y coordinadores, para abordar esta problemática de manera integral.

En el caso de la Universidad César Vallejo, Sede Norte, el personal administrativo enfrentó desafíos particulares a raíz del abrupto cambio a la modalidad de teletrabajo durante la pandemia. Este cambio dificultó la ejecución de ciertas tareas que previamente se realizaban de manera presencial, lo que generó retrasos significativos en proyectos y programas previstos para el año 2022.

Por tanto, el presente estudio se centrará en analizar cómo esta transición afectó al personal administrativo de la Universidad César Vallejo, Sede Norte, y propondrá estrategias para mitigar el impacto del estrés laboral derivado del teletrabajo.

1. Objetivos generales y específicos

Objetivos Generales:

Elaborar un plan Estratégico para reducir los niveles de estrés que se generan en gran parte del personal administrativo de la Universidad César Vallejo Sede Norte, debido a la migración al teletrabajo y las consecuencias que repercuten en ellas.

Objetivos Específicos:

- Identificar qué actividades son las que producen mayor estrés en los colaboradores administrativos para reducir esta dolencia.
- Delimitar el rango de edades que se ve más afectado por esta migración para poder abordarlos de la manera más dinámica y captar su atención.
- Lograr conocer si estos niveles de estrés continúan en el tiempo o son transitorios, lo cual se observará a lo largo de la implementación y seguimiento del plan estratégico.
- Establecer cuáles son los principales síntomas de estrés y proponer las medidas correctivas y preventivas, para los actuales colaboradores y futuros ingresos a la organización.
- Identificar en qué condiciones se encuentra el personal administrativo de la universidad Cesar Vallejo Sede Norte.

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Título del Proyecto

Aplicación de Plan Estratégico para reducir el estrés laboral por migración al teletrabajo en personal administrativo de la Universidad César Vallejo Sede Norte 2020 – actualidad

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario

El área donde se desarrollará el trabajo es en el área de Recursos Humanos de la universidad César Vallejo Sede Norte.

1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada

El trabajo de investigación será a beneficio para el área de Recursos Humanos de la Universidad que pertenece al sector educativo.

1.4. Localización o alcance de la solución

El proyecto de investigación que realizaremos busca conocer los niveles de estrés laboral que se afrontaron en tiempos de pandemia en los colaboradores administrativos de la Universidad César Vallejo Sede Norte, y buscar soluciones para crear condiciones más favorables en cuanto a salud y en el entorno laboral.

II. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O INNOVACIÓN

2.1. Justificación

Social

De acuerdo con investigaciones recientes, como el informe publicado en *Revista Comillas*, la pandemia ha generado profundos cambios en la vida social y laboral de los empleados, obligándolos a adaptarse a nuevos entornos tecnológicos y al teletrabajo. Esta adaptación ha significado, en muchos casos, un cambio abrupto en la cultura organizacional y la transición hacia la digitalización, para la cual muchos trabajadores no estaban preparados.

El manejo de herramientas tecnológicas, como celulares y computadoras, se ha convertido en un desafío cotidiano para muchos empleados, lo que ha incrementado su carga de trabajo y el esfuerzo requerido para mantener la eficiencia laboral. Esta situación, a menudo, deriva en altos niveles de estrés, especialmente cuando no cuentan con el apoyo necesario para adquirir competencias digitales de manera efectiva.

Es crucial realizar una investigación exhaustiva que permita identificar soluciones para mejorar la eficacia de los empleados y reducir el estrés asociado al teletrabajo. Esta problemática afecta a una amplia gama de trabajadores, independientemente de su género o edad, y su impacto en la salud mental y el rendimiento laboral es evidente.

Nuestra investigación pretende aportar conocimiento valioso sobre el estrés laboral que enfrentan los colaboradores de la Universidad César Vallejo, Sede Norte. Como lo señalan García y Rubiano (2020), existen deficiencias en las condiciones adecuadas para manejar el estrés en el entorno universitario, lo cual subraya la importancia de llevar a cabo una investigación cualitativa que explore los niveles de estrés percibido por estos colaboradores. Los hallazgos de este estudio no solo

beneficiarán a los empleados de la universidad, sino que también contribuirán al desarrollo de estrategias aplicables en otras instituciones con problemas similares. A nivel teórico, la investigación fomenta la reflexión sobre el estrés laboral y la implementación de estrategias eficaces para reducir su prevalencia en las organizaciones.

Teórica

El tema seleccionado es altamente relevante en el contexto actual, marcado por las consecuencias de la pandemia. Consideramos imperativo encontrar soluciones sostenibles a corto y mediano plazo, especialmente en lo que respecta a la implementación del trabajo remoto, que parece haberse consolidado como una realidad permanente. Una adecuada gestión administrativa y una comunicación estratégica, respaldada por el marketing interno, pueden generar mejoras significativas en los niveles de productividad y bienestar de los empleados.

Económica

La investigación es autofinanciada por los estudiantes, pero tiene un impacto que beneficiará a todas las personas laboralmente activas en la universidad. Según el informe de Sánchez Cortez (2021), el presupuesto necesario para llevar a cabo un estudio profundo sobre el estrés laboral puede mantenerse en niveles accesibles, ya que la principal inversión recae en la contratación de psicólogos especializados en el tema.

Además, se ha estimado la inclusión de sesiones de *coaching* y formación en *gnosis*, las cuales se consideran esenciales dentro del presupuesto proyectado. Con esta financiación asegurada, estamos en condiciones de garantizar resultados sólidos y un análisis riguroso de la problemática abordada.

2.2. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

La investigación sobre el estrés laboral en el contexto del teletrabajo ha cobrado especial relevancia desde el inicio de la pandemia de COVID-19. Hernández (2021) analiza cómo el teletrabajo ha generado no solo un aumento en los niveles de estrés laboral, sino también una correlación directa con trastornos adictivos. En su estudio, resalta que los empleados, al trabajar desde casa, enfrentan dificultades para separar los ámbitos laboral y personal, lo que deriva en una sobrecarga mental. Esto sugiere que el teletrabajo sin una adecuada planificación y apoyo puede empeorar las condiciones laborales y afectar negativamente la salud mental de los empleados. Estos hallazgos son esenciales para comprender las dinámicas que contribuyen al estrés en los entornos de trabajo remoto.

Por otro lado, Rico (2021) explora el impacto del teletrabajo sobre la salud mental durante la pandemia, poniendo énfasis en cómo la adaptación repentina a nuevas formas de trabajo ha exacerbado problemas psicológicos preexistentes y generado nuevos. Su estudio resalta la falta de recursos adecuados para gestionar el estrés en un entorno laboral que presenta desafíos, como la soledad y el aislamiento. Este antecedente aporta una perspectiva crítica sobre las consecuencias del teletrabajo y destaca la necesidad de implementar estrategias de apoyo psicológico para los empleados.

Por su parte, Sánchez-Toledo (2021) profundiza en los efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los empleados. Su investigación muestra que el teletrabajo ha originado impactos tanto positivos como negativos, pero que, en gran medida, los trabajadores enfrentan dificultades relacionadas con el balance entre la vida laboral y personal, la falta de interacción social y el incremento de la carga laboral percibida. Su estudio concluye que la falta de preparación y adaptación de los sistemas

organizacionales a las demandas del trabajo remoto es un factor clave que contribuye al estrés laboral. Se considera un antecedente importante, ya que resalta la importancia de implementar planes estratégicos que mitiguen los efectos negativos del teletrabajo en el personal administrativo.

Antecedentes Regionales

En su estudio, Cortés (2016) explora el impacto del trabajo remoto durante la pandemia de COVID-19 en los trabajadores. Esta investigación destaca que la migración abrupta al teletrabajo sin una infraestructura adecuada ha provocado un incremento en la carga emocional y mental de los empleados, quienes se ven forzados a equilibrar las demandas laborales con los desafíos del confinamiento. El autor resalta que, sin un sistema de apoyo adecuado, la implementación del teletrabajo puede generar consecuencias negativas tanto en el bienestar psicológico de los empleados como en su desempeño laboral. Estos hallazgos son relevantes para la presente investigación, ya que refuerzan la necesidad de un plan estratégico que facilite la transición hacia el trabajo remoto.

Díaz (2021) se centra en las ventajas y desventajas del teletrabajo en la generación *millennial* en Chile. Su estudio revela que, si bien el teletrabajo ofrece beneficios como la flexibilidad horaria y la reducción de costos, también ocasiona desventajas significativas, como el aislamiento social, la falta de límites claros entre la vida personal y laboral, y el estrés derivado de una mayor exigencia en términos de productividad. Estos resultados contribuyen al presente estudio, ya que destacan los retos específicos que enfrenta esta generación al adaptarse al trabajo remoto y la importancia de un enfoque equilibrado que minimice el impacto negativo en la salud mental y el desempeño.

Antecedentes Locales

A nivel local, Ubillus (2019) investiga la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán. Su investigación evidencia que el estrés crónico puede provocar un impacto directo en la productividad de los empleados, lo que afecta la calidad del trabajo y las relaciones interpersonales. A partir de ello, se destaca la importancia de identificar los factores que desencadenan el estrés en el entorno laboral para implementar medidas correctivas que promuevan un clima laboral saludable.

Por su parte, en Vásquez (2019), se aborda el estrés laboral en docentes que realizan trabajo remoto en instituciones educativas de Piura durante la crisis del COVID-19. Este estudio muestra que la falta de preparación tecnológica, combinada con las demandas académicas y familiares, ha generado altos niveles de estrés entre los docentes. El autor concluye que es fundamental brindar capacitación y apoyo continuo para reducir el estrés y mejorar el bienestar de los docentes en un entorno de trabajo remoto.

Por último, Velam (2019) analiza el estrés laboral y el clima organizacional en trabajadores de una empresa de vigilancia durante la pandemia. Su investigación destaca cómo el clima laboral, definido por la comunicación y las relaciones interpersonales dentro de la organización, puede agravar o mitigar los efectos del estrés. Al respecto, sugiere que un entorno laboral cohesivo y una buena comunicación interna son claves para reducir los niveles de estrés en tiempos de crisis, lo cual resulta un antecedente clave para la presente investigación.

2.3. Marco referencial:

2.3.1. Estrés Laboral

La Organización Mundial de la Salud ha catalogado el estrés laboral como una pandemia mundial. Por ello, es importante conocer su definición: “el estrés laboral es un cambio en el estado mental y físico del individuo, en respuesta a situaciones ambientales o personales que manifiestan un desafío y que se denominan estresores” (Buitrago et al., 2021, p. 135).

Esta patología no solo surge como una reacción fisiológica ante una situación estresante, sino que también se manifiesta en la interacción entre las demandas percibidas de la situación, los recursos que posee el individuo para afrontar o aliviar el estresor, y las características propias de la persona. De esta interacción se deriva la respuesta fisiológica, conductual, cognitiva y emocional del trabajador frente al estrés (Hermosa & Perilla, 2015).

El estrés laboral surge en diferentes contextos y no discrimina edad, nivel económico o género. Asimismo, en muchas ocasiones, se degeneran en la salud física como problemas gástricos, dolor de cabeza, incapacidad para trabajar de una manera óptima, etc (Muñoz et al., 2018). Todo lo previamente mencionado representa un problema que estaba presente desde antes de la pandemia por Covid-19; sin embargo, aumentó en gran porcentaje desde el confinamiento.

Vásquez (2021), por otro lado, señala que el estrés laboral tiene un alto impacto en los colaboradores que presentan esta condición. Ello los afecta en distintos niveles en la vida cotidiana y en su rendimiento laboral; por ejemplo, en el caso de los docentes, perjudica su metodología de enseñanza al transmitir sus conocimientos a sus estudiantes.

Por lo tanto, el estrés laboral está presente en todos los niveles socioeconómicos, niveles jerárquicos y por la alta competencia profesional que existe en el mercado laboral. A este término de “estrés laboral” comúnmente se denomina *burnout*, lo cual podría interpretarse como “agotamiento laboral”. Este es un desgaste profesional, el cual se considera actualmente el daño psicosocial más importante en la sociedad profesional. Los efectos son la fatiga, el agotamiento físico y emocional, la crisis vocacional y la insatisfacción personal que devienen en el trabajo. El volumen de tareas, sentirse subvaluado, las fechas límite, o el mal clima laboral son algunas de las situaciones que provocan este tipo de estrés.

El estrés postraumático puede surgir después de que una persona pasa por un hecho de altísima amenaza o gravedad (un accidente, una violación, la muerte de un ser muy querido, un robo violento o un secuestro son algunos de una lista interminable) y comienza luego con la reexperimentación de las imágenes del hecho vivido. Si se prolonga en el tiempo, suele ocasionar situaciones como padecer fobia social, tener pesadillas con la situación traumática o no poder seguir con la rutina habitual por el miedo. Los síntomas del estrés aparecen en el cuerpo como un conjunto de sensaciones, sentimientos y debilidades físicas. Los síntomas más comunes son la ansiedad, dolor de cabeza, angustia, irritabilidad, temor, inestabilidad anímica, desconcentración, falta de memoria, pensamientos repetitivos, reacciones intempestivas, trastornos en el sueño, diarrea o estreñimiento y cambios en el peso.

En algunas ocasiones, se sienten palpitaciones, las manos se ponen frías sin ningún motivo aparente y se presentan dificultades en el habla. Las adicciones preexistentes, como el tabaco o el alcohol (solo por nombrar dos muy conocidas) se acentúan ante el estrés. Los cambios en el peso son provocados por los malos hábitos alimentarios vinculados con el estrés; por lo general, derivan en un estilo de vida sedentario.

2.3.2. Teletrabajo

Al respecto, Carrasco (2019) señala que, antes de la pandemia, ya se validaba y se identificaba aspectos no tan positivos del teletrabajo como, por ejemplo, el aislamiento, poca frecuencia para socializar, conflictos entre la vida laboral y la vida privada.

Por una parte, Díaz (2019), concluye que, a pesar que sí existen desventajas, también hay una gran autonomía y flexibilidad que permite un desarrollo más productivo y dinámicos de los colaboradores.

Asimismo, Rubiano & Garcia (2020) en la investigación con referencia Universidad EAN “Teletrabajo: en relación con la sobrecarga laboral en los tiempos de pandemia para empresas del sector eléctrico de Bogota” informó que debido a que los recientes cambios en las dinámicas sociales visualizan la importancia en el cuidado del empleado desde la modalidad de teletrabajo

Con la llegada de la pandemia, la capacidad para trabajar desde casa se convirtió en una opción deseable por la flexibilidad y la reducción de ciertos costos, así como un determinante clave para la continuidad de las tareas laborales en general.

En Argentina, antes de la irrupción del Covid-19, un 17% de las personas asalariadas trabajaba en forma remota, pero para las mujeres el porcentaje era del 14%, mientras que para los varones ascendía al 20% (Albrieu et al., 2021).

Sin embargo, de acuerdo con esta misma fuente, la viabilidad del teletrabajo asociada a las características de las ocupaciones es superior para los empleos en los que están mayormente insertas las mujeres: 35% de las asalariadas podría teletrabajar en función de las tareas que realiza, mientras que solo el 21% de los varones estaría en condiciones de hacerlo.

III. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

3.1. Desarrollo de los instrumentos

La técnica de recojo de datos que utilizará esta investigación son las Entrevistas Estructuradas: Encuestas.

Esta encuesta estuvo conformada por 16 preguntas, con respuestas en escala de Likert, con un total de 87 encuestados de 102 colaboradores administrativos de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte. La encuesta se realizó vía digital mediante la herramienta encuesta de *Google Forms*, en la cual se logró identificar que la mayoría de encuestados fueron mujeres en edades superiores a los 40 años.

Así mismo, el tiempo estimado para la realización de las encuestas fue no mayor a 2 semanas aproximadamente, las cuales se obtuvo una gran cantidad de encuestas que cubrieron la muestra que esperábamos.

Posteriormente, se distribuyó la información mediante gráficos de valores para poder analizar a profundidad los datos obtenidos y tener una visión más clara.

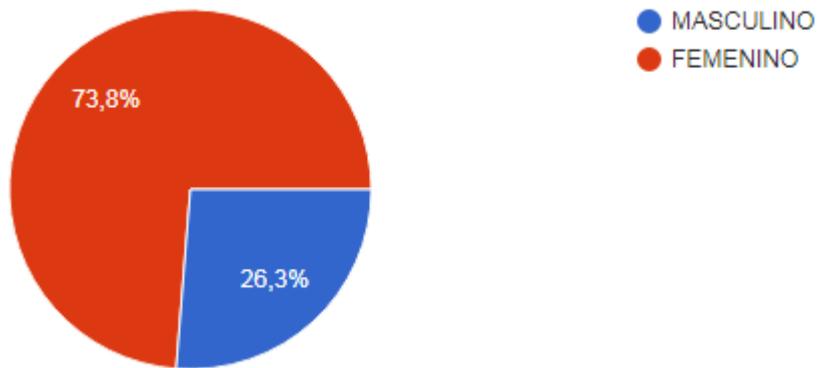
3.2. Resultados de la encuesta

A continuación, se muestran los resultados de la encuesta:

Figura 1
Población según sexo

Masculino

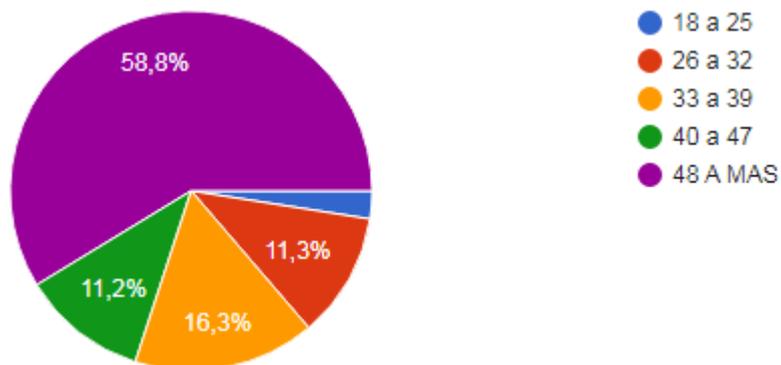
Femenino



Nota. Mediante esta encuesta, se pudo recoger la información de que la mayoría de colaboradores administrativos son mujeres con un 74% y el 26% son hombres.

Figura 2
Población según edad

- 18 a 25
- 26 a 32
- 33 a 39
- 40 a 47
- 48 a más



Nota. Más del 58% de colaboradores mayores a 48 años, y aproximadamente el 12% del restante son consideradas adultas; en conjunto, son personas con más experiencia, por lo que se puede deducir que cuentan con un mayor control de su inteligencia emocional.

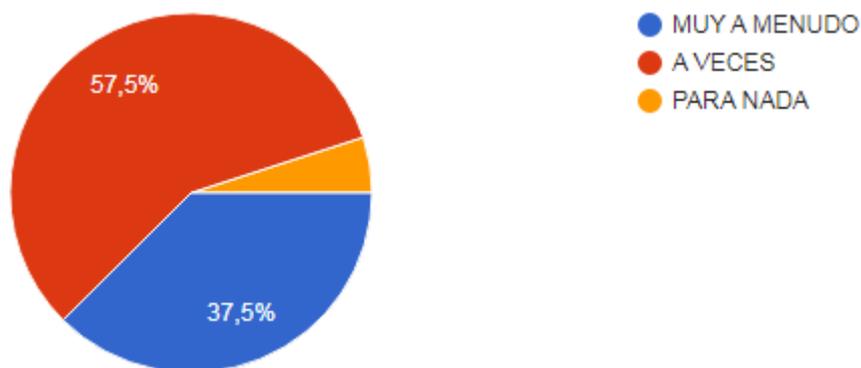
Figura 3

¿Desde que inició la pandemia se siente más estresado con su trabajo?

Muy a menudo

A veces

Para nada



Nota. El resultado de esta pregunta demuestra que la mayoría de colaboradores se siente estresado ante la incertidumbre y nuevos procesos en los que vienen trabajando.

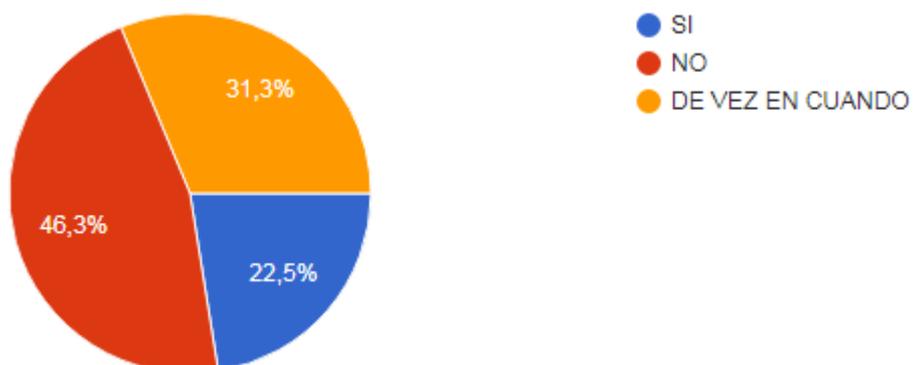
Figura 4

¿Siente inseguridad o incertidumbre de perder su trabajo?

Sí

No

De vez en cuando



Nota. Más de la mitad de los colaboradores ha sentido inseguridad e incertidumbre por perder su puesto laboral. A ello, se suma la preocupación por la pandemia de covid 19 y la inestabilidad del Gobierno.

Figura 5

¿Qué tan satisfecho se siente trabajando de manera remota en la pandemia?

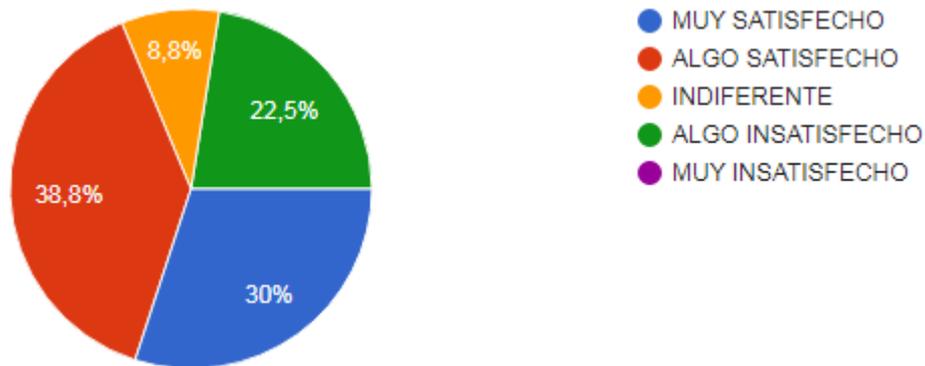
Muy satisfecho

Algo satisfecho

Indiferente

Algo insatisfecho

Muy insatisfecho



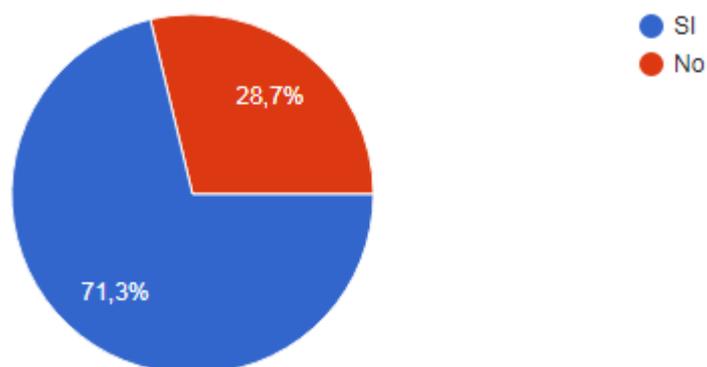
Nota. Los resultados muestran que la gran mayoría de colaboradores se siente satisfecho trabajando de manera remota. Esto se debe a los distintos beneficios que conlleva, como la flexibilidad en los horarios, libertad en la organización del trabajo, mejor equilibrio entre la vida profesional y personal, etc.

Figura 6

¿Se están acogiendo a la nueva ley del teletrabajo aprobada por el Congreso?

Sí

No



Nota. Se observa que el 70% de los colaboradores indicó que se está acogiendo a esta nueva Ley, cuya regulación de emergencia fue en marzo del 2022 a raíz del confinamiento por Covid-19.

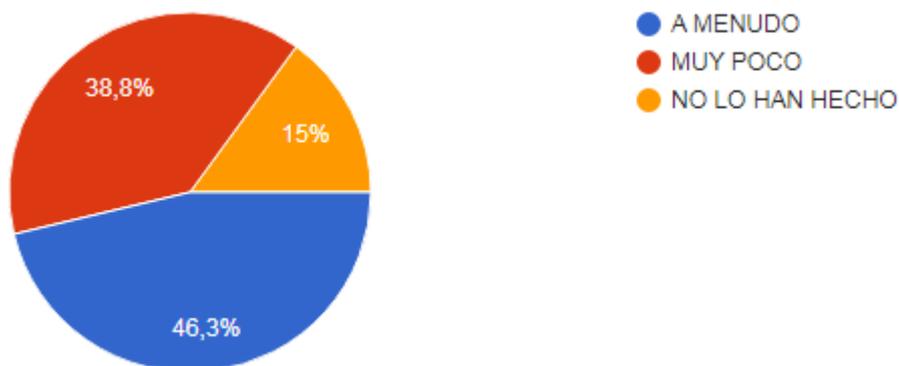
Figura 7

¿La organización les brinda soporte como cursos, capacitaciones, computadoras, internet, celulares para la realización del teletrabajo?

A menudo

Muy poco

No lo han hecho



Nota. Esta pregunta engloba las capacitaciones de habilidades blandas y también capacitaciones y/o herramientas tecnológicas para que haya más fluidez en los procesos de trabajo. Al respecto, casi la mitad de colaboradores se siente apoyado por la organización; sin embargo, el 38.8% aún indica que faltan mejoras.

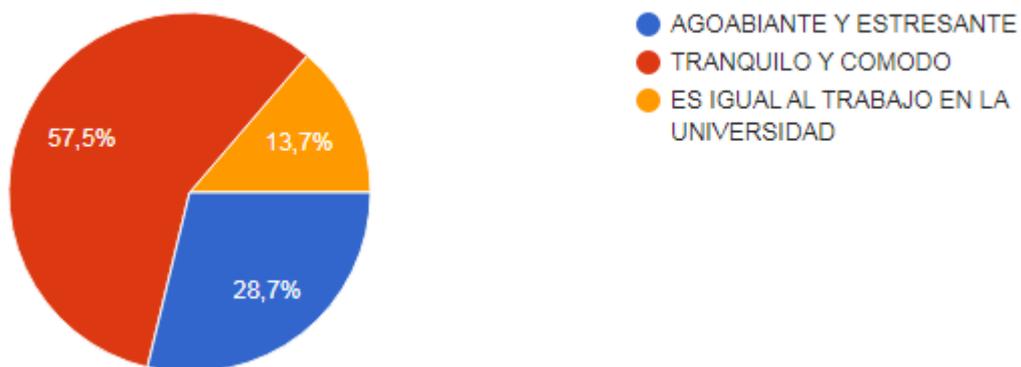
Figura 8

¿Cómo describiría su entorno cuando trabaja desde casa?

Agobiante y estresante

Tranquilo y cómodo

Es igual al trabajo en la universidad



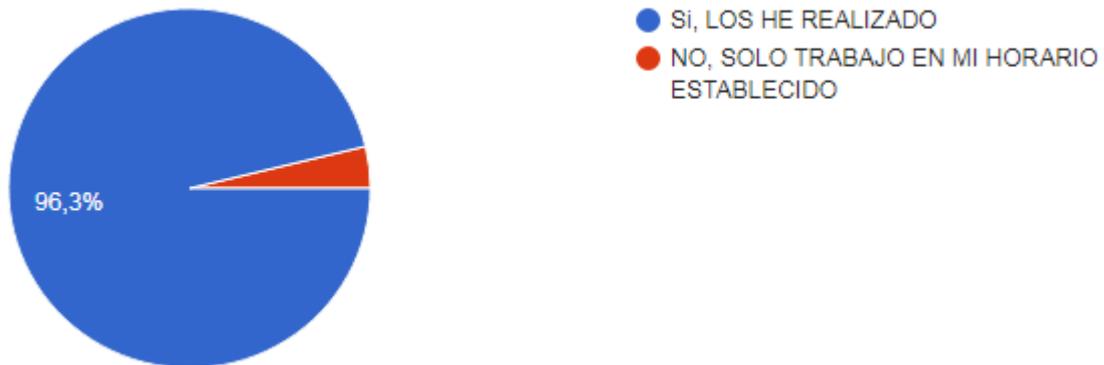
Nota. En la figura, se observa que el 57.5% se siente más tranquilo trabajando desde casa. Esto puede ser debido a que ya no pierden tiempo movilizándose desde sus hogares a la oficina, y cuentan con más flexibilidad en horarios y libertad en organización del trabajo. Por otro lado, el 28.7% se siente estresado y agobiado realizando trabajo remoto, lo cual puede deberse a que sienten más carga junta entre los labores de la empresa y las labores del hogar, como atender niños, clases virtuales, etc.

Figura 9

¿Alguna vez ha tenido que realizar algún trabajo fuera del horario establecido (horas extra o en un fin de semana)?

Sí, los he realizado

No, solo trabajo en mi horario establecido



Nota. Casi el 97% refiere que ha trabajado fuera del horario, lo cual podría deberse a que, entre áreas y sub áreas, no se ha establecido rango de horarios para, por ejemplo, responder correos o realizar coordinaciones.

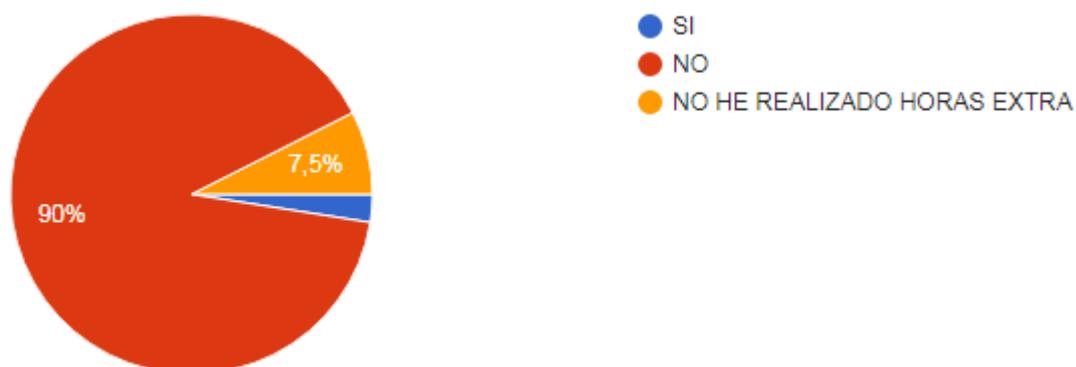
Figura 10

¿Se le recompensa económicamente si realiza horas extra?

Sí

No

No he realizado horas extra



Nota. El 90% refiere que no se le recompensa económicamente por horas extra de trabajo; esto se debe a que no hay forma de monitorear las horas reales que labora un colaborador.

Figura 11

¿Cuál es el mayor reto al que se ha enfrentado al trabajar virtualmente en la pandemia?

No tener un horario fijo

Sobrecarga de trabajo

Desconocimiento de herramientas tecnológicas

Distracciones dentro de la casa

Otro: (para llenar por el encuestado)



Nota. Casi el 50% siente sobrecarga de trabajo, esto se puede interpretar como una mala gestión del tiempo y organización de trabajo, esta respuesta se puede ver como una oportunidad para la empresa y dar capacitaciones a sus colaboradores.

Figura 12

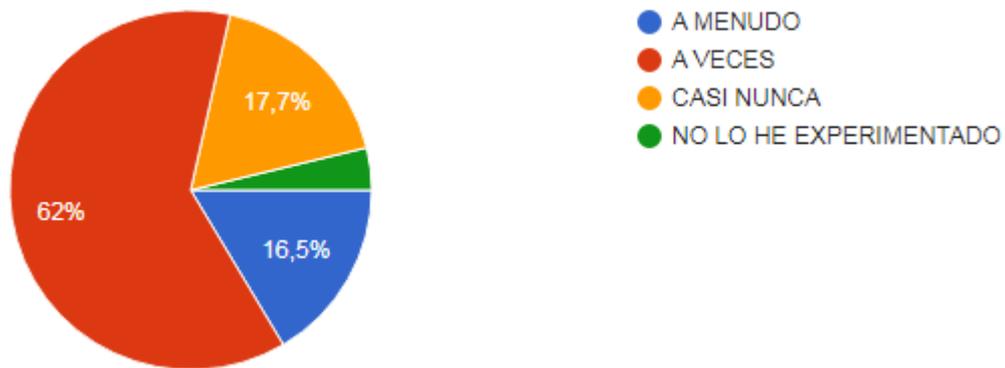
¿En la actualidad sigue experimentando estrés al realizar sus actividades en plataformas tecnológicas nuevas?

A menudo

A veces

Casi nunca

No lo he experimentado



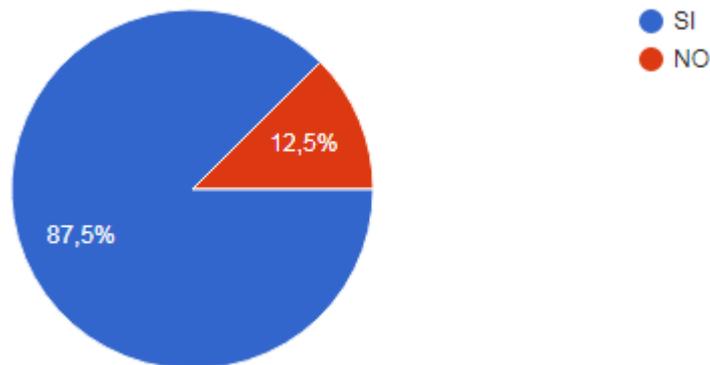
Nota. Más del 60% refiere que a veces experimenta estrés al usar herramientas tecnológicas o programas nuevos. A este resultado, es necesario recordar que casi el 70% de colaboradores tienen más de 40 años de edad, así que, por lo general, es una población con mayores resistencias al cambio.

Figura 13

¿Siente que al trabajar de manera remota realiza mucho más trabajo del que realizaba de manera presencial?

Si

No



Nota. El 87.5% manifiesta que siente más carga laboral. En ese sentido, es importante considerar que el trabajo remoto en el país se ha realizado de forma paulatina y esto es lo que genera estrés a los colaboradores; en algunos casos, se cambia un proceso muchas veces, lo cual no les permite trabajar con fluidez.

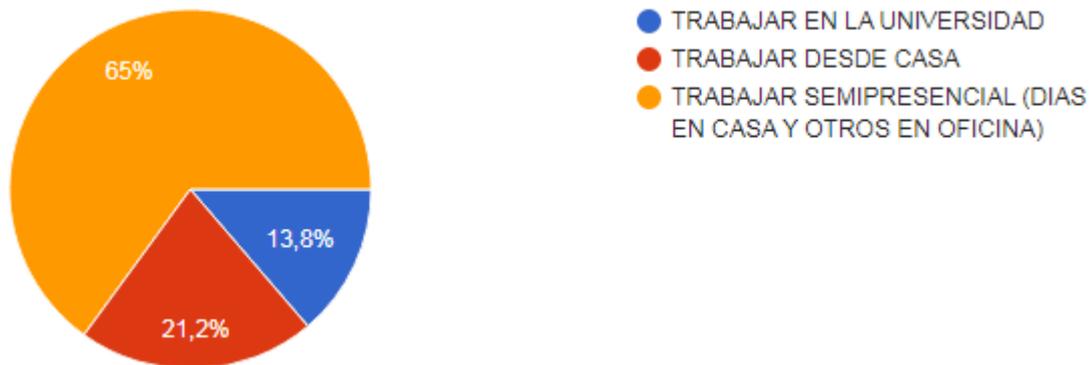
Figura 14

¿Cómo preferiría trabajar?

Trabajar en la universidad

Trabajar desde casa

Trabajar semipresencial (días en casa y otros en oficina)



Nota. El 65% manifiesta que preferiría trabajar de manera dual algunos días en la oficina y otros días en casa, lo cual es una opción que beneficiaría tanto a la empresa como a los colaboradores que buscan un equilibrio de su vida laboral y personal.

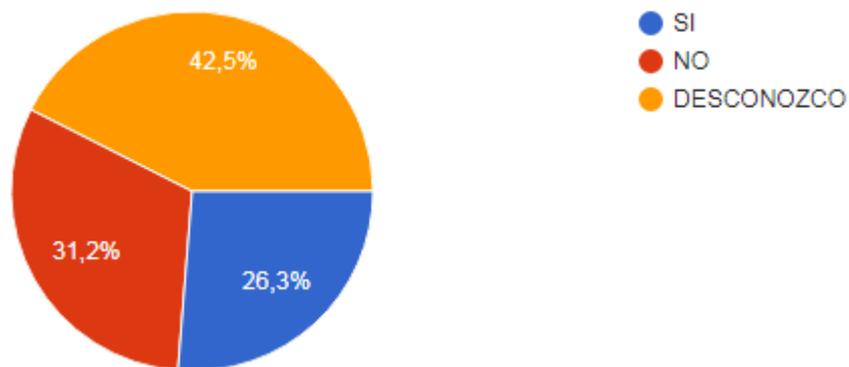
Figura 15

¿La universidad tiene normas de prevención ante el estrés crónico?

Sí

No

Desconozco



Nota. La mayoría de colaboradores indica que la organización no cuenta con normas de prevención ante el estrés crónico y el 42.5% indica desconocer ello, por lo que se puede elaborar un plan de acción.

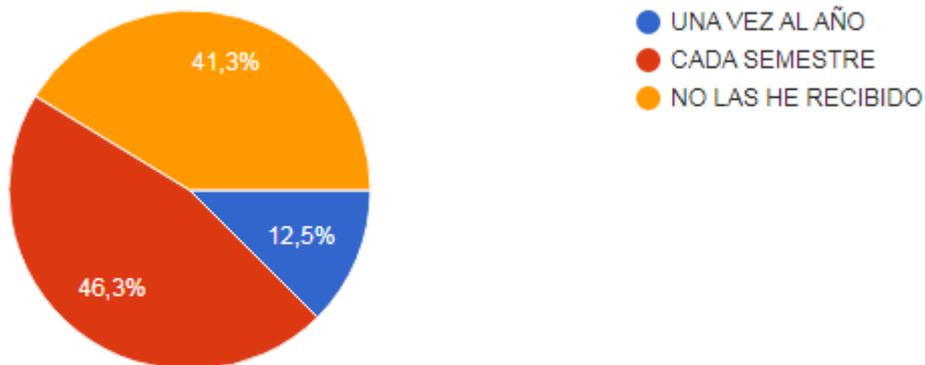
Figura 16

¿Recibe capacitación sobre habilidades blandas como: estrés laboral, inteligencia emocional, comunicación asertiva, etc.? Y si es así ¿con qué frecuencia?

Una vez al año

Cada semestre

No la he recibido



Nota. A partir de los resultados, se concluye que las capacitaciones de habilidades blandas para mitigar el estrés laboral son deficientes, lo cual permite proponer el plan de acción de la presente investigación.

3.3. Entrevistas a psicólogas organizacionales

Análisis de Entrevista

Preguntas:

1. ¿Qué opina del estrés laboral a nivel laboral?
2. ¿Cree que en la actualidad las empresas están prestando más atención a esta dolencia?
3. ¿Interviene el estrés laboral en la productividad de un colaborador?
4. ¿Cuál cree que es la mejor técnica o medicina para el estrés?

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESPECIALIZACION EN PSICOLOGÍA

Nombre del psicólogo : Blanca Bermúdez

Disciplina a cargo : Psicología y control de emociones

Años de experiencia: 8 años

Último grado obtenido : Especialización psicológica y Control de Emociones

Edad : 56 años

CATEGORÍA	CITAS TEXTUALES	OBSERVACIÓN
Emocionales	Básicamente, las emociones son reacciones que los humanos experimentan; por ende, dejan de tener complejidad.	Para la psicóloga Blanca, las emociones van a la par con el estrés laboral, ya que se puede apreciar al trabajador su estado de ánimo. Por ende, si el trabajador está de mal humor, ya sea expresándolo de manera verbal o no verbal, se colige que está estresado.
Psicológica	Analiza la conducta y los procesos mentales de las personas que tienden a expresarse de manera crítica, como problemas que se aprecia en trabajo.	Cabe entender que los psicólogos ayudan a las personas a resolver sus problemas emocionales, pero, aparte de ello, es un apoyo para prevenir el estrés que contribuye a una solución clave para que los trabajadores rindan eficientemente y no tengan problemas con sus jefes.
Estrés laboral	El estrés laboral son reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador.	Interfiere en la productividad de los colaboradores, puede haber malestares físicos, depresión, ansiedad que dificultan la concentración en el trabajo; en consecuencia, aumenta el ausentismo. Se puede controlar el estrés laboral

		balanceando la carga, tener comunicación y retroalimentación entre los líderes y colaboradores.
--	--	---

Preguntas:

1. ¿Qué opina de la productividad de los colaboradores desde que migraron al teletrabajo?
2. ¿Durante la migración al teletrabajo se pudo sentir el incremento de estrés en los colaboradores, si es así de qué manera lo manifestaron?
3. ¿Existe algún plan para manejar estos niveles de estrés a los que están expuestos los colaboradores, si es así de qué maneras combate esto la universidad?
4. ¿La universidad cuenta con casos donde los trabajadores hayan tenido que pedir vacaciones por estrés laboral?
5. ¿Qué actividades recreativas aplica la universidad para que los colaboradores puedan distraerse de su carga laboral?

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESPECIALIZACIÓN EN PSICOLOGÍA

Nombre del psicólogo : Deyla Huaman
Disciplina a cargo : Evaluación de contratos
Años de experiencia: 3 años
Último grado obtenido : Licenciatura en Derecho
Edad : 25 años

CATEGORÍA	CITAS TEXTUALES	OBSERVACIÓN
Productividad	Es la relación entre la cantidad obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.	Deyla comenta que la productividad de los trabajadores del sector administrativo de la Universidad Cesar Vallejo Sede Norte fue decreciente a raíz de la migración al trabajo remoto desde la pandemia, por motivos de incertidumbre, poca adaptación al cambio y a los nuevos <i>softwares</i> .

<p>Colaboradores</p>	<p>Persona que realiza un aporte personal y que ayuda a un instituto para la mejoría de esta. No se encuentra obligado a colaborar y el jefe reconoce su mérito.</p>	<p>Estos manifestaron sus dolencias durante esta migración al teletrabajo mediante reuniones con el área de Recursos Humanos presentando en algunos casos certificados médicos donde se le exige descanso absoluto, para no seguir acumulando estrés, por lo que disminuye sus defensas, lo cual podría originar otras enfermedades.</p>
<p>Universidad</p>	<p>Es la organización del sector educativo que aporta en la enseñanza de los estudiantes a proyectar conocimientos que aporten para el futuro y el bienestar.</p>	<p>La universidad implementó un programa de bienestar para los colaboradores donde se incluye una pausa activa. Está permitido que el colaborador en cualquier momento que lo considere pueda parar sus labores y relajarse en el área de Psicología o en los talleres que brinda la Universidad.</p>

Link de la entrevista: <https://youtu.be/hVZVyabYayU>

3.3.1. Diagnóstico

1. Es necesario el enfocarse más en la población femenina y presentar soluciones para ellas, ya que la mayoría son mujeres que trabajan en la universidad.
2. La mayoría presenta miedo de perder el trabajo; por ende, es imprescindible motivar a los trabajadores y felicitarlos por su gran labor.
3. Trabajar desde casa es un bienestar y una satisfacción para los trabajadores, ya que cuentan con horarios flexibles y comodidades dentro del hogar
4. Se observa una deficiencia por parte de la universidad a la hora de preocuparse sobre el estrés de sus trabajadores, ya que no cuentan con charlas, como educación asertiva, estrés laboral, entre otros.
5. Una vez a la semana, es necesario presentar un plan de acción a los trabajadores sobre el estrés crónico y como tratarlo de inmediato.
6. A los trabajadores, se les tiene que brindar las herramientas necesarias para dictar las clases correctamente desde sus casas. Es necesario contar con reuniones vía Zoom y enseñarles a usar dichas herramientas, ya que, en su mayoría, son personas adultas.
7. El motivar al trabajador reconociendo sus horas extras con una remuneración contribuiría a su bienestar emocional y satisfacción dentro de la institución.

3.3.2. Plan de trabajo (Marketing-Negocios-Comunicación)

Marketing	Administración
<p>Estimular la colaboración constante entre las áreas de Marketing y Comunicación teniendo como principal objetivo realizar campañas de comunicación efectiva tanto internas como externas, para que todos los colaboradores puedan beneficiarse de los programas que viene implementando la Universidad, además de las propuestas de mejora planteadas.</p> <p>Unificando estas áreas se logrará difundir nuestro plan de comunicación interna mediante las redes sociales de la universidad, en distintos formatos como piezas gráficas y anuncios audiovisuales, para que los colaboradores conozcan las principales causas y repercusiones que estas conllevan. También, aportará a que otras universidades y centros laborales entiendan que es de suma importancia</p>	<p>Mejorar y automatizar procesos por áreas y subáreas. Aunado a ello, se debe tener un rango de horarios establecidos.</p> <p>Brindar beneficios para el cuidado de la salud mental mediante el EPS.</p> <p>Tener un psicólogo permanente que pueda orientar a los colaboradores en general de manera remota mínimo 1 vez al mes o durante los 3 turnos de la universidad (mañana, tarde y noche). Esto requiere la contratación de un especialista en Psicología Organizacional.</p> <p>Capacitaciones trimestrales de habilidades blandas, como Gestión del Tiempo, Comunicación Asertiva, Flexibilidad Mental, Gestión de las</p>

<p>manejarlo con responsabilidad e imiten estas acciones en su entorno.</p> <p>Se propone analizar e identificar con mayor frecuencia los niveles de percepción del estrés de los colaboradores a través de herramientas cualitativas y cuantitativas, como encuestas personalizadas y reforzar la presencia de soporte emocional por parte de RRHH.</p> <p>Implementar, también, un modelo innovador de cronograma de pausa activa, que permita decidir al colaborador cuando parar y reducir su carga laboral.</p>	<p>Emociones, etc.</p> <p>El plan de comunicación interna es importante, porque facilita la difusión de los beneficios que crea el área de bienestar de la universidad para combatir la carga laboral, ya que muchos colaboradores no tienen conocimiento que existen estos programas, como la pausa activa y SSOMA seguridad ocupacional.</p>
--	--

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1. Diseños experimentales, sistemas de registros, técnicas a utilizar, factores y variables

4.1.1. Estimación del costo

La estimación de los costos necesarios para la implementación está enfocada en el área de Administración y Marketing.

La Gestión del Talento Humano es la subárea de Administración y Dirección de Negocios. Con la ayuda de esta, se busca aminorar el estrés presentado por los colaboradores administrativos y, así, poder mejorar su productividad; con las capacitaciones, se obtendrá un mayor autoconocimiento y se desarrollará la motivación intrínseca.

Estimación Costos por el periodo de un mes			
RECURSOS	CANTIDAD	IMPORTE	TOTAL
Psicologo Organizacional	1	S/2,800.00	S/2,800.00
Capacitaciones Habilidades Blandas - Gnosis Coaching & Consulting	1	S/1,200.00	S/1,200.00
Convenio y mejora de beneficios EPS	100	----	----
Diseñador Gráfico	1	S/1,000.00	S/1,000.00
Impresión y elaboración de piezas graficas	1	S/60.00	S/60.00
TOTAL			S/4,000.00

V. SUSTENTO DEL MERCADO

5.1. Alcance esperado del mercado

Las capacitaciones, los psicólogos y el convenio y mejora de los beneficios por parte de la EPS son clave para controlar el estrés de los trabajadores. Ello generará alivio en el trabajador, quien podrá rendir mejor en las actividades que se presentan en la jornada laboral. Por lo tanto, se espera que, con el tiempo, estas personas liberen el estrés y se sientan a gusto de trabajar en la universidad sabiendo que no tienen problemas por el COVID o problemas de salud.

5.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio de comercialización innovadora

El público objetivo o potencial son los trabajadores de la universidad César Vallejo Sede Norte, de edades entre 45 años a más y, sobre todo, mujeres, ya que el 75% de los encuestados representa esa población. No obstante, se detalla a profundidad la segmentación, la cual se establece de la siguiente manera:

Géneros: hombres y mujeres

Rango de edad: 45 años a más

Zona de muestreo: universidad Cesar Vallejo Sede Norte - Lima

5.3. Descripción del modelo de negocio con el cual la innovación o investigación aplicada entraría al mercado

El proyecto se resume en presentar soluciones para afrontar el estrés laboral en los colaboradores que trabajan en una universidad. Para ello, se cuenta con el apoyo de psicólogos y de la EPS que ayudarán a superar este problema y poder aumentar el rendimiento de los trabajadores.

5.4. Propuesta de valor

La presente propuesta permitirá un mejor rendimiento de los colaboradores, aumentará su productividad y mejorará su calidad de vida. Como consecuencia, beneficiará a la organización, por lo que se contará con la fidelización y motivación de sus empleados.

Fuente de ingresos

La propuesta no cuenta con fuente de ingresos, es un plan de acción y propuesta sin fines de lucro dedicada explícitamente a buscar la mejora continua de la gestión dentro de la organización.

Canales de distribución

Los canales de distribución son directos, ya que el lugar donde se aplicará el proyecto es en una universidad. Por ende, se contará con personas líderes que pueden ser intermediarios para brindar información confiable.

Alianzas

Corto plazo:

Lo que se espera es armar un plan estratégico. Primero, se conversará con las personas líderes y explicará la funcionalidad de este proyecto y lo que se quiere lograr con ello.

Mediano plazo:

Esperar algunos resultados favorables y trabajadores que estén mejorando psicológicamente. Por ello, se evaluará el rendimiento y, cada cierto tiempo, se les encuestará con un test de estrés laboral.

Largo plazo:

Después de varios meses, se esperan resultados notorios y un rendimiento favorable para los trabajadores. El ánimo y el buen humor de los trabajadores de la universidad deben mejorar al pasar el tiempo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- A partir de la presente investigación realizada a la Universidad César Vallejo Sede Norte, se puede concluir que el estrés laboral producido por la migración al teletrabajo a raíz de la pandemia por la COVID 19, se relaciona directamente con los colaboradores de dicha universidad, y tiene consecuencias en su productividad debido al incremento de su carga laboral.
- A través del estudio, se comprueba que los colaboradores, en su mayoría mujeres mayores a 45 años, consideran que trabajando desde casa no solo tienen mayor carga laboral, sino que trabajan más horas de lo habitual y no reciben remuneración por dichas horas.
- Del mismo modo, también, se comprueba la relación entre el área de RRHH y los colaboradores, pues la universidad brinda capacitaciones sobre habilidades blandas y programas de bienestar, pero la percepción de los colaboradores es que no tienen mucho conocimiento sobre dichos programas; en el caso de las capacitaciones, comentan que solo pueden acceder a ellas una vez al año.
- En lo que concierne a la Universidad César Vallejo Sede Norte, han dispuesto algunas medidas para tratar de reducir estos problemas de estrés en sus colaboradores, como implementar el programa de “Pausa Activa”, que consiste en un momento en el que el colaborador puede para sus labores para realizar ejercicios de relajación o tomarse un momento de descanso. Por otro lado, el área de Bienestar implementada por la Universidad, realiza actividades con el área Psicología, pero se observa que los colaboradores no tienen mucho conocimiento sobre dichos programas y espacios, lo cual

permitió encontrar una oportunidad para mejorar estas condiciones y elaborar el plan de acción.

Recomendaciones

- A partir de los resultados y conclusiones obtenidos en la presente investigación, se recomienda a la Universidad César Vallejo Sede Norte aplicar un plan de comunicación interna para que los colaboradores puedan gozar de los beneficios que el área de Bienestar de RRHH viene trabajando; así mismo, se recomienda realizar diversas campañas de comunicación y elaborar horarios donde los colaboradores puedan pausar sus labores y logren relajarse.
- Del mismo modo, para disminuir la percepción de estrés en los colaboradores, se recomienda implementar capacitaciones trimestrales de habilidades blandas, como Gestión del Tiempo, Comunicación Asertiva, Flexibilidad Mental, Gestión de las Emociones, etc.
- Por otro lado, se recomienda realizar un plan de comunicación interna es importante, porque facilita la difusión de los beneficios que crea el área de Bienestar de la Universidad para combatir la carga laboral, ya que muchos colaboradores no tienen conocimiento de que existen estos programas, como Pausa Activa y SSOMA Seguridad Ocupacional.
- Finalmente, se invita a esta y a las futuras generaciones a seguir investigando sobre las causas que involucren a los colaboradores con síntomas de estrés u otras afecciones producidas por condiciones laborales. Todo ello con la intención de lograr mejorar la calidad de vida y la productividad de todo colaborador, específicamente de espacios educativos como las universidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albrieu, R., Arrelland, M. & De la Vega, P. (2021). *El Teletrabajo en Argentina: La pandemia de Covid 19 y lo que viene después*. Programa de Desarrollo Económico CIPPEP. <https://www.cippep.org/wp-content/uploads/2021/05/203-DT-ADE-EI-teletrabajo-en-Argentina-Albrieu-Allerand-y-de-la-Vega-mar....pdf>
- Buitrago, L. , Barrera, M., Plazas, L. & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de Investigación en Salud*, 8(2), 131-146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Cortés, G., Henao, N. & Osorio, V. (2016). *Trabajo remoto en tiempos de covid-19 y su impacto en el trabajador* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Javeriana]. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/52814/Gabriela%20Cortés%2c%20Nicolas%20Henao%2c%20Valentina%20Osorio%2c%20Diciembre%202020%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, R. (2021). Teletrabajo: Ventajas y desventajas. *Revista FAECOSapiens*, 4(2), 1-9. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/2212240001/2212240001.pdf>
- Díaz, C. (2021). *Teletrabajo: Ventajas y desventajas de su implementación en los millennials de Chile* [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/178910/Tesis%20-%20Catalina%20Díaz%20Montiel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hermosa, A. & Perilla, L. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 3(2), 252-261. <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v33n2a12>

- Hernández, B. (2021). Estrés laboral y trastornos adictivos en empleados en trabajo desde casa. *Recai*, 10(29), 1-22. <https://doi.org/10.36677/recai.v10i29.16664>
- Muñoz D, Orellano N, Hernández H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 21(40), 532-44. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/3090>
- Rico, J. L. (2021). Salud mental y teletrabajo en tiempos de pandemia. *Miscelánea Comillas*, 79(155), 567-575. <https://doi.org/10.14422/mis.v79.i155.y2021.006>
- Rubiano, G & García, A. *El trabajo en casa y su relación con la sobrecarga laboral en tiempos de pandemia para empresas del sector eléctrico en Bogotá* [Tesis de especialización, Universidad EAN]. <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/10217/GarciaAlejandro2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez-Toledo, A. (2021). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. *Revista de Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(2). 234-254. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v30n2/1132-6255-medtra-30-02-234.pdf>
- Ubillus, J. (2019). *Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán - Chiclayo 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7000/Ubillus%20Agurto%20Jimmy%20Percy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vásquez, S. (2019). *Medición del nivel de estrés laboral de docentes que realizan trabajo remoto en dos instituciones de educación básica de Piura durante la crisis de la Covid-19* [Tesis de maestría, Universidad de Piura].

<https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/c575d3f5-af9f-4f50-8a8d-babd79ef8bdf/content>

Velam, W. (2019). Estrés laboral y clima laboral ante el covid-19 en trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69066/Velam_EW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA		
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS
Problema General	Objetivo General	Hipotesis General
¿De que manera la implementación de la estrategia ayudara a la reducción de niveles de estrés para el personal administrativo de la Universidad Cesar Vallejo	Elaborar un plan Estratégico para reducir los niveles de estrés que se generan en gran parte del personal administrativo de la Universidad César Vallejo sede norte, debido a la migración al teletrabajo y las consecuencias que repercuten en ellas	La aplicación de la estrategia beneficia al personal administrativo y aportara a la eficiencia de los trabajadores en su día laboral
Problemas Especificos	Objetivos Especificos	Hipotesis Especifico
¿Cómo podemos determinar el rango de edades de los afectados ?	Delimitar el rango de edades que se ve más afectado por esta migración	Para delimitar el rango de edades es preferible realizar una encuesta
¿De que manera podemos evaluar el tiempo de estrés en un trabajador?	Lograr conocer si estos niveles de estrés continúan en el tiempo o son transitorios	Previo analisis y seguimiento del personal y consultando si se siente mejor cada cierto tiempo
¿Cómo podriamos establecer los principales sintomas del estrés y como podemos enfrentarlas?	Establecer cuáles son los principales síntomas de estrés y proponer las medidas correctivas.	Ejecutar un estudio de los sintomas de este problema y consultar con un especialista del caso
¿Cómo podriamos saber el estado del personal administrativo de la Universidad Cesar Vallejo?	Identificar en qué condiciones se encuentra el personal administrativo de la universidad Cesar Vallejo sede Norte	En las encuestas podemos saber las condiciones del personal administrativo

Se presenta, a continuación, los enlaces que contienen la encuesta virtual, incluyendo el acceso al archivo Excel donde se almacenan las respuestas de los encuestados.

Enlace de encuesta:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfXnTpBsoNmRInGoMKdQhF8tEKLteuMVvdQ60K6UHDJHuaaNg/viewform>

Enlace de hoja de cálculo:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1VOKWwhM17ldgD_Uq3ldYvJrvfHvLOCOzmlaAmsnzvBo/edit?resourcekey#gid=1605028726

