

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“DESEMPEÑO LABORAL Y TELETRABAJO EN
UNA EMPRESA PROVEEDORA DE
INFRAESTRUCTURA DE
TELECOMUNICACIONES SITUADA EN LA
AVENIDA VÍCTOR ANDRÉS BELAÚNDE EN EL
DISTRITO DE SAN ISIDRO – PERÚ EN EL AÑO
2021”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en administración.

Autores:

Richard Adrian Ramirez Valencia

Julissa Janet Sierra Coloma

Asesor:

Mg. Cristian Joel Martinez Agama

<https://orcid.org/0000-0001-9622-3724>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	MAGNOLIA JESUS DUSEK PAZ	06782959
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	ROSSMERY ALBARRAN TAYPE	45809977
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	ANGELA GIOVANNA MAZA CHUMPITAZ	40935708
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

DEDICATORIA

A nuestros padres, quienes nos apoyaron y guiaron en todos nuestros pasos.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos el constante apoyo de nuestros padres.

Los conocimientos y consejos compartidos por nuestros docentes.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
<i>Realidad problemática</i>	10
Antecedentes Internacionales	14
Antecedentes Nacionales.....	17
<i>Bases teóricas</i>	21
Teletrabajo	21
Desempeño laboral	24
<i>Realidad problemática</i>	27
Problema general	27
Problemas específicos.....	27
<i>Objetivos</i>	28
Objetivo general.....	28
Objetivos específicos.....	28
<i>Hipótesis</i>	28
Hipótesis general.....	28
Hipótesis específicas	28
<i>Justificación</i>	29
Justificación teórica.....	29
Justificación metodológica.....	29
Justificación práctica	29
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	30
<i>Tipo de investigación</i>	30
<i>Población y muestra</i>	31

Población.....	31
Muestreo.....	31
Muestra	32
<i>Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....</i>	<i>32</i>
Técnica de recolección de datos e instrumento:	32
Ficha técnica del instrumento utilizado	33
<i>Análisis de datos.....</i>	<i>34</i>
<i>Procedimiento.....</i>	<i>34</i>
<i>Aspectos éticos</i>	<i>35</i>
CAPÍTULO III: RESULTADOS	36
<i>Teletrabajo</i>	<i>36</i>
<i>Prueba de normalidad</i>	<i>45</i>
<i>Desarrollo del objetivo específico 1</i>	<i>46</i>
<i>Desarrollo del objetivo específico 2.....</i>	<i>47</i>
<i>Desarrollo del objetivo general y comprobación de la hipótesis.....</i>	<i>48</i>
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	50
<i>Discusión.....</i>	<i>50</i>
<i>Implicancias.....</i>	<i>52</i>
<i>Limitaciones.....</i>	<i>52</i>
<i>Conclusiones</i>	<i>53</i>
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cálculo estadístico del Coeficiente de Alfa de Cronbach	34
Tabla 2 Dimensión Tecnología de información	36
Tabla 3 Dimensión Tecnología de comunicación	37
Tabla 4 Dimensión Organización	39
Tabla 5 Dimensión Ubicación	40
Tabla 6 Dimensión Condiciones de trabajo.....	42
Tabla 7 Dimensión Condiciones personales.....	43
Tabla 8 Distribución de la normalidad de los datos de la muestra del estudio de desempeño laboral y teletrabajo	45
Tabla 9 Relación entre el teletrabajo y las condiciones de trabajo.....	46
Tabla 10 Relación entre el teletrabajo y las condiciones personales.....	47
Tabla 11 Relación entre el desempeño laboral y el teletrabajo	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema del estudio correlacional	30
Figura 2 Dimensión tecnologías de la información.....	36
Figura 3 Dimensión tecnología de la comunicación.....	38
Figura 4 Dimensión organización.....	39
Figura 5 Dimensión ubicación.....	41
Figura 6 Dimensión Condiciones de trabajo	42
Figura 7 Dimensión Condiciones personales	44

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene el objetivo de determinar la relación entre el desempeño laboral y el teletrabajo en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021. La metodología describe una investigación cuantitativa, no experimental y transversal, con un diseño de estudio correlacional. La muestra, en una población de 80 trabajadores, se compone de 54 trabajadores. Los datos fueron recolectados de un cuestionario de 20 preguntas aplicado a cada variable. Los resultados muestran que a medida que la aceptación del teletrabajo aumente, incrementará el desempeño laboral y se evidencia que existe una relación estadísticamente significativa entre el desempeño laboral y teletrabajo. Esto lleva a la conclusión de que hay una relación positiva y alta entre el teletrabajo y las dimensiones del desempeño laboral.

PALABRAS CLAVES: Teletrabajo, Desempeño laboral, Condiciones personales, Condiciones de trabajo.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

El entorno globalizado y los grandes avances tecnológicos han impulsado significativamente la mejora de los procesos de trabajo, especialmente en el ámbito empresarial. En comparación con los métodos tradicionales, los nuevos modelos y formas permiten realizar el trabajo de forma eficaz. De esta forma, ha aparecido la "oficina remota", que mantiene relaciones a nivel laboral y legal, y afecta a todas las leyes y reglamentos de diferentes empresas u organizaciones.

Según Peiró y Soler (2020), el teletrabajo es una forma flexible o adecuada de utilizar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para realizar tareas sin estar realmente presente. En este sentido, es una herramienta fundamental que puede maximizar el rendimiento laboral. Al respecto, Ramírez y Rúa (2014) creen que el desempeño laboral puede ayudar a mejorar el desempeño de la empresa en diferentes áreas; además, tiene un impacto en el logro de las metas y objetivos establecidos. En este caso, el teletrabajo es una parte necesaria de los departamentos de negocio y producción. La mayoría de las empresas en Europa y otros continentes utilizan el teletrabajo para mejorar la coordinación, los objetivos y la definición de objetivos a través de aplicaciones o plataformas, que garantizan el intercambio de información clara, en tiempo real, desde diferentes espacios físicos y bajo las mismas tendencias laborales (Martínez, 2012).

Un estudio del Instituto de Tecnología de Massachusetts (citado en Osorio, 2018) investigaron los cambios laborales causados por el coronavirus en los Estados Unidos encontró que la fuerza laboral se está desplazando hacia el trabajo remoto, y, aproximadamente la mitad de los trabajadores estadounidenses hoy en día trabajan desde casa, gozando de una notable reducción de despidos o paros laborales, cambios del trabajo intempestivos y la viabilidad de trabajar desde cualquier punto en el mundo.

Caminos (2020, p. 71) menciona que la "crisis obliga a la gente a probar nuevos métodos, algunos de los cuales pueden ser inesperadamente eficientes o efectivos."; refiriéndose a que la oficina virtual también proporciona a la empresa una biblioteca de recursos humanos potencialmente ilimitada para que la empresa elija, gracias a las mejores oportunidades para una buena comunicación, por lo que puede llegar a las mejores personas, sin importar dónde se encuentren; provocándose que las empresas se centren más en el rendimiento y la producción en lugar de cumplir con los horarios.

En Argentina, respecto al teletrabajo, cuenta con un instrumento jurídico específicamente redactado para el teletrabajo sino con un conjunto de leyes que engloban la actividad, amparándose en la ley de Contrato de Trabajo y la rectificación del Convenio n°177 de la Organización Internacional del Trabajo sobre el trabajo a domicilio, que, pese a la promoción de este, se considera a los teletrabajadores como un grupo no cubierto por aseguradoras de riesgo (Maresca, 2020).

Colombia, ya lleva pasos adelantados en la aplicación del Teletrabajo, desde 2008, y, en 2020 pasó de 31.553 en el 2012 a 122.278 teletrabajadores colombianos; por lo que en torno a la contingencia del virus, el ministerio de Trabajo de Colombia compartió la disposición que establece medidas de protección al empleo con ocasión de la fase de contención del COVID-19 y por la emergencia sanitaria del país, exponiéndose que el salario del teletrabajador no podrá ser inferior al que se pague por la misma labor y debe tener un máximo de ocho horas diarias y hasta 48 horas semanales (Maresca, 2020).

En el caso de Uruguay, se ha aplicado la ley del teletrabajo bajo la exclusividad de aplicarse en trabajadores que no pueden operar desde su puesto laboral, siendo un aspecto de decisión de las empresas y sus gerentes, excluyendo a quienes tengan una licencia médica que indique que su vida corre peligro al continuar sus labores de manera presencial, siendo uno de los pocos países que no ha adaptado medidas para los trabajadores presenciales en la contingencia por pandemia de Covid-19 (Maresca, 2020).

En Chile no existe regulación sobre el teletrabajo, sin embargo, por la propagación del COVID-19, se ha acatado la medida siempre y cuando la empresa se sienta de acuerdo con el lugar de trabajo en la vivienda, optándose por sugerir una labor semipresencial, acercándose a la empresa al menos una vez en la semana. Y en Perú, a causa de la pandemia, se dispuso el trabajo remoto, siendo uno de los países que promovió de manera presidencial la aplicación de este para permitir a los trabajadores continuar con su capacidad de abastecimiento y a las empresas con su capacidad productiva, respetando el distanciamiento social, pese a ello, no existe una

regulación para teletrabajadores por lo que las empresas pueden abusar de sus privilegios irrespetando el horario laboral (Maresca, 2020).

Esta nueva tendencia se ha adaptado a las nuevas tecnologías y permite a las personas interactuar y prestar servicios a empresas de cualquier parte del mundo, ya sea que esté en Europa y quiera trabajar para empresas asiáticas, o él esté en Estados Unidos y quiera trabajar en empresas latinoamericanas; el teletrabajo es una herramienta que puede tener éxito sin quedarse atascado en un solo lugar, permitiendo a las empresas reinventarse, en lugar de quedarse atrás en nuevos modelos tecnológicos y cambios organizativos (Giniger, 2020).

La empresa en estudio es una empresa privada e independiente que provee servicios de infraestructura digital. Esta organización tiene gran relevancia en el giro de negocio de infraestructura de telecomunicaciones dentro de la región andina. Algunas de sus actividades fundamentales son: adquisición, implementación, administración y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones de operadores celulares.

En una reunión realizada en junio del 2021 con la jefa de Recursos Humanos y trabajadores de diversas áreas, se explicó que la problemática de la empresa está en el teletrabajo y su relación con el desempeño laboral debido a que desde que se implementó esta nueva modalidad, hubo trabajadores pertenecientes a diversas áreas administrativas que presentaron problemas con el manejo de sus responsabilidades, control de horarios de trabajo, falta de planeación y desorden en sus agendas laborales. La implementación de esta nueva modalidad de trabajo se volvió un pilar fundamental para el logro de los objetivos, sin embargo, estos problemas

mencionados se potencian con las dificultades que los colaboradores puedan presentar con el uso de tecnologías de la información y comunicación, la ubicación desde donde desempeñan sus labores, entre otros factores. Ante lo expuesto, se formuló el siguiente problema: “¿Existe relación entre el desempeño laboral y el teletrabajo en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021?”.

Antecedentes Internacionales

Se tomaron como antecedentes del estudio, de manera internacional, a Gonzales (2017), en el estudio titulado Incidencia del teletrabajo en el clima organizacional de las empresas, publicado por la Universidad Militar Nueva Granada de Colombia, plantea como objetivo describir la incidencia que ejerce la modalidad de trabajo en el clima organizacional de las empresas, concluyendo que la productividad no se relaciona con la cantidad de horas del trabajador en la compañía, relacionándose más con la motivación y la disposición de los colaboradores, detectándose un incremento del 387% de trabajadores en el sector servicios en comparación al año 2012.

El estudio publicado por Acosta (2018) en el estudio titulado Un análisis de la productividad laboral desde el punto de vista de los diversos actores del teletrabajo en una entidad del sector público en Antioquía, se plantea como objetivo conocer la percepción de los trabajadores del sector público en Medellín, siendo un estudio descriptivo, concluye en que existe homogeneidad en respuestas por parte de la empresa, coincidiendo en el cumplimiento de manera satisfactoria con los objetivos

de sus cargos, se nota una existencia de mejora de la productividad laboral, haciendo énfasis en el aumento de la calidad de vida, promoción de condiciones económicas, físicas y psicosociales al asumir las responsabilidades laborales; existe satisfacción laboral evidenciando reducción en niveles de estrés, se sienten mejor remunerados y mejora física y mental.

Sánchez y Montenegro (2019) titulado Teletrabajo: una propuesta de innovación en productividad empresarial, publicado por la Universidad Técnica de Ambato y la revista Digital Publisher, se plantea como objetivo implementar la modalidad de teletrabajo como propuesta de innovación que mejora la productividad empresarial, siendo un estudio cualitativo que empleó un análisis bibliográfico, concluye que se puede determinar que al mejorar la eficiencia del período de crisis, se ha incrementado el nivel de productividad de la empresa, lo que está relacionado con el número de empleados. Debido a los incentivos, los trabajadores remotos aumentan la productividad laboral porque conocen las actividades que deben realizar y las cumplen en el mejor momento posible, el tiempo restante lo disponen en sus actividades diarias personales y familiares.

Santillán (2020) en el estudio titulado El Teletrabajo en el Covid-19, publicado por la revista CienciAmérica, plantea como objetivo efectuar un estudio contemporáneo sobre el impacto del COVID-19 como factor determinante del desempeño laboral organizacional en Estados Unidos, se concluye que el desempeño laboral no se ha visto interrumpido a causa de la pandemia, pero, sí se ha percibido un incremento en el estrés laboral a causa de las infracciones empresariales por la baja regulación de las entidades, identificándose una relación alta y positiva según el

cálculo de Rho de Spearman, entre las variables desempeño laboral y teletrabajo con 0.759; del mismo modo que se establece una relación alta con el estrés laboral con el 0.698 acorde al mismo cálculo.

Peiró y Soler (2020) en el artículo titulado El impulso al teletrabajo durante el Covid-19 y los retos que plantea, siendo un estudio publicado por la universidad de Valencia, y la revista Ivie, concluye que el beneficio del teletrabajo se visualiza porque evita renunciar/despedir a personal por ausencia de condiciones laborales en oficinas, dándole el mismo valor a los profesionales. Los trabajadores se encuentran satisfechos con la metodología, pero consideran que no se respetan sus tiempos personales, asimismo, consideran que es un aislamiento de la empresa, pudiendo generar falta de comunicación, falta de interrelación y ausencia de información compartida.

Durán y Araya (2020) en el estudio titulado Teletrabajo: Motivación y desempeño laboral en Costa Rica en el contexto de la Pandemia del COVID-19, plantea como objetivo de determinar el impacto en la motivación y en el desempeño laboral de los funcionarios de instituciones públicas y empresas privadas en Costa Rica que se incorporaron a la modalidad de teletrabajo en el contexto del COVID-19, siendo un estudio cuantitativo, detectó que la unión del teletrabajo con el desempeño laboral se ha reflejado de manera positiva, los trabajadores se consideran satisfechos con trabajar desde casa, el 70% de las organizaciones cuentan con programas de teletrabajo, reduciendo en 90% la rotación de personal a comparación de la etapa pre pandemia, el 44.4% de las empresas tienen jornadas mixtas y consideran que la eficiencia se refleja en la calidad y la productividad; de manera

psicológica, la motivación y el desempeño aumentaron de manera significativa, y, de manera personal, los trabajadores alegan que perciben una mejora de tiempo para dormir, comer y de relacionarse con su familia.

Barrionuevo (2021) en el estudio titulado El efecto del teletrabajo en el empleo en Ecuador durante la crisis sanitaria 2019-2020, plantean como objetivo medir el efecto del teletrabajo en el Ecuador durante la crisis sanitaria 2019-2020, concluyéndose que la actividad socioeconómica ha mejorado desde su implementación, así mismo, los trabajadores se consideran más satisfechos con su flujo laboral y el trato recibido; los trabajadores expresan una reducción en la tensión por costos adicionales, refiriendo un “ahorro en pasajes”. La medición de las variables se efectuó mediante el coeficiente Rho de Spearman, contemplándose una relación de 0.857, siendo alta positiva y directa.

Antecedentes Nacionales

En el antecedente nacional redactado por Concha y López (2020) titulado Teletrabajo y desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020, plantea como objetivo determinar la relación que existe entre el teletrabajo y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020, siendo un estudio mixto, se concluye que el teletrabajo tiene una relación significativa con el desempeño laboral individual y colectivo, por lo que, mientras la organización proporcione los medios materiales y técnicos para realizar el trabajo de la mejor manera, así como las condiciones ambientales de trabajo y una buena supervisión, el desempeño laboral mejorará significativamente.

Quiñones (2020) en el estudio titulado Flexibilidad laboral del teletrabajo y su influencia en la productividad de los colaboradores que realizan análisis técnico en el servicio aduanero en el Perú, plantea como objetivo determinar el impacto de la flexibilidad laboral del teletrabajo en la productividad de los colaboradores que realizan labores de análisis técnico en el servicio aduanero del Perú, durante el año 2019, siendo un estudio correlacional-causal, concluye que existe una correlación positiva y significativa, igual a 0.521, entre flexibilidad laboral y productividad de los colaboradores que realizan labores de análisis técnico en el servicio aduanero, existe una correlación positiva y significativa, igual a 0.618, entre flexibilidad espacial y productividad de los colaboradores, existe una correlación positiva y significativa, igual a 0.581, entre flexibilidad horaria y productividad, existe una relación positiva y significativa, igual a 0.620, entre flexibilidad horaria y eficiencia de los colaboradores, existe una correlación positiva y significativa, igual a 0.564, entre flexibilidad horaria y efectividad de los colaboradores, existe una correlación positiva y significativa, igual a 0.570, entre flexibilidad espacial y efectividad de los colaboradores, existe una correlación positiva y significativa, igual a 0.568, entre flexibilidad espacial y eficiencia de los colaboradores.

Silva (2012) realizó la tesis titulada “Estudio de las características del teletrabajo y propuesta de ley para su incorporación en la legislación peruana” para adquirir el grado de licenciado en derecho en la ciudad de Cajamarca, Perú. Este estudio se realizó con el objetivo de “Determinar las características específicas de la figura del teletrabajo”. Para poder realizar este proyecto, se hizo una investigación de carácter clasificatorio, posicionado a nivel tecnológico. Este proyecto concluyó

que el teletrabajo presenta muchos beneficios para el teletrabajador tales como la mejora en su calidad de vida, permite inclusión laboral a través del trabajo a distancia; además indirectamente reduce la contaminación ambiental. También menciona las características específicas en esta modalidad de trabajo, como la prestación de servicios basado en el uso de las TIC, sin la necesidad que los trabajadores se encuentren físicamente en el centro laboral, todo esto permitiendo la aplicación de un horario flexible.

Gonzales et al. (2017) desarrollaron la tesis “Oportunidades en la implementación del teletrabajo en áreas organizacionales de empresas de Lima – Perú: Un estudio basado en los casos: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Enel Distribución Perú y (BCP) Banco de Crédito del Perú” para obtener el grado de licenciados en administración de empresas en la ciudad de Lima, Perú. El objetivo de este proyecto fue “Identificar las oportunidades para la implementación del teletrabajo en áreas organizacionales de empresas en Lima – Perú, casos de estudio: Universidad de Ciencias Aplicadas (UPC), Enel Distribución Perú y Banco de Crédito del Perú (BCP)”. Para su desarrollo, se aplicó una metodología cualitativa de tipo descriptiva. con la aplicación de esta, los autores concluyeron que las principales barreras que dificultan la implementación del teletrabajo son la falta la correcta aplicación y conocimiento de la norma, así como la escasa difusión de está a cargo de las entidades responsables en el Perú, lo cual genera una gran interrogante en los asuntos de seguridad y salud en el trabajo.

Valencia (2018) realizo una investigación titulada “Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas”, dentro de nuestro territorio. Este

proyecto tuvo el objetivo de “Dar a conocer los aspectos más relevantes del teletrabajo en el Perú: las entidades y empresas que contratan teletrabajadores, las expectativas que se tiene con su promoción, así como las políticas públicas para su aplicación y la entidad del Estado responsable de su desarrollo”. Los autores concluyeron que los beneficios que brinda esta modalidad de trabajo incluyen al teletrabajador, evita conflictos, gastos adicionales y estrés por desplazamiento; al empleador, ahorrar gastos (infraestructura, agua, luz, refrigerio) y mejora cumplimiento de objetivos que incrementan la productividad de la empresa; y a la sociedad en general. Silva et al. (2018) presentaron la tesis titulada “El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. Casos: BCP Y BBVA” para obtener el grado de licenciados en gestión en la ciudad de Lima, Perú. Este estudio se realizó con el objetivo de “Analizar el proceso de implementación del teletrabajo e identificar buenas prácticas en empresas del sector bancario peruano. Casos: BCP y BBVA”. Se optó por una metodología de estudio con enfoque holístico de múltiples casos que concluyeron que la implementación del teletrabajo acarrea barreras operativas y costos asociados, pero, la verdadera dificultad es la resistencia al cambio arraigada dentro la cultura de la empresa.

Bases teóricas

Teletrabajo

Dentro de las bases teóricas, al estudiar lo publicado acerca del teletrabajo, se identifica que se define como una forma flexible de organización del trabajo que incluye el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para realizar una serie de actividades laborales remuneradas sin presencia física (Castro, 2017). En cuanto a Atencio et al. (2017), afirmaron que el trabajo remoto es una forma de que los recursos humanos realicen tareas y actividades de manera digital, enfatizando el valor de usar Internet o las redes sociales en el trabajo y las instituciones. Así como Muñoz et al. (2021) señalaron que el trabajo a distancia es un beneficio de las actividades laborales que se realizan en el hogar de un trabajador o en un espacio de su elección. Del mismo modo, Bello (2016) lo define como una forma organizativa en la que se utilizan las nuevas tecnologías de la comunicación y la informática para formular contratos laborales sin necesidad de existir físicamente dentro de la empresa, finalmente, Valderrama (s.f.) señaló que se trata de una forma de trabajo que se centra en el uso de las nuevas tecnologías y comunicaciones, que se realiza a través de un horario más flexible, y se realiza fuera de la empresa, recibiendo el control a través de aplicaciones o sistemas informáticos.

Dentro de sus características, Castillo (2016), lo caracteriza principalmente por la existencia de un contrato laboral, uso de tiempo laboral, remuneración fija, instalaciones alternantes e incluye la determinación de días hábiles, horas designadas, días o meses; la designación del espacio de trabajo, la capacidad de estar en casa u

otra opción libre donde se pueda llevar a cabo el desempeño de las labores propias del área; mientras que Santillán (2020), plantea que las características están determinadas por la flexibilidad horaria de acuerdo a los requerimientos puesto de trabajo; el espacio físico para las actividades laborales a través del teletrabajo; los equipos propios o complementarios requeridos para realizar el proceso de trabajo a distancia. Martínez (2012), añade que dependen de la tecnología, la economía y los principales recursos organizacionales que implica obtener y conseguir resultados, y estar inmerso en el grado o nivel de desempeño.

Según Martínez (2012) los métodos de trabajo se basan en el desempeño y las responsabilidades de los trabajadores. Así, por ejemplo, cuando un trabajador realiza su trabajo de forma independiente puede hacerlo conectado a Internet y offline, donde los empleados aportan información a la empresa a través de equipos externos o servicios subcontratados. Los empleados a tiempo completo de la empresa que realizan las actividades laborales en el hogar, pero que en ocasiones van a cargos administrativos o laborales, de marketing u otras oficinas afines, dependiendo del sector de la empresa. Por el contrario, Maresca (2020), señaló los siguientes métodos; autónomo, ejecutado por trabajadores independientes o asalariados; complementado, es una situación en la que los trabajadores tienen contrato de trabajo y trabajan en rotación, van a la empresa en ciertos días y trabajan fuera de otros días. Este tipo de trabajo a distancia se puede realizar en diferentes espacios con conectividad a Internet, como bibliotecas, cafés, kioscos informáticos y centros de trabajo colaborativo. En lo que a ellos respecta, Osorio (2018), indicando que el trabajo a distancia es una forma de servicio que brindan los organismos públicos y privados,

la diferencia radica en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, de esta forma, el modelo de teletrabajo se lleva a cabo de dos formas: una forma completa, donde los teletrabajadores prestan servicios fuera de la instalación y ocasionalmente acuden a ellos para la coordinación necesaria; forma híbrida: los teletrabajadores prestan servicios de formas alternativas, incluso dentro de las instalaciones de la empresa o externas.

En lo que respecta a las herramientas de oficina remota, estas herramientas están diseñadas para permitirle medir y controlar el trabajo que realiza de forma remota o intermitente, según Caminos (2020), existen dos tipos de herramientas necesarias que se pueden utilizar para el desarrollo de oficinas remotas, tales como: herramientas de comunicación, basadas en las que se utilizan para transmitir información, brindar o administrar archivos, incluyendo teléfonos móviles, reuniones, datos de correo electrónico, intranet, intercambio de archivos, mensajería instantánea, etc.; y las herramientas de colaboración a través de la red, uso de Wikis, utilidades de respaldo y servicios basados en la web.

Según Muñoz et al. (2021) las herramientas de comunicación en oficina remota están compuestas por mensajería instantánea, que incluyen gestión de contactos, conversación, transferencia de archivos y soporte de videoconferencia, destacando medios como YAHOO, Skype, Pidgin, Google talk y otras, que pueden asegurar el pleno desarrollo del teletrabajo y representan complementos menores. Acosta (2018) enfatizó el uso de tarjetas, listas y tableros para enfocarse en metas, proyectos y tareas diarias, así como herramientas para guardar archivos como Google Drive, Dropbox, wetransfer, etc.

Los autores coinciden que la implementación del teletrabajo incluye una serie de procedimientos continuos para poder ejecutar planes de trabajo en línea y que es una estrategia voluntaria; Sánchez y Montenegro (2019), han enfatizado su importancia a través del desarrollo del teletrabajo, que incluye el uso de aplicaciones y plataformas digitales como medio de información, incluyendo las actividades que se realizan en cada jornada laboral, pero en un entorno más accesible y confortable. Desde otra perspectiva, Concha y López (2020) opinan que esta modalidad atribuye una serie de ventajas y beneficios relacionados con el desempeño laboral, de igual forma, enfatiza en la flexibilidad horaria, confort, costo y ahorro de gastos, seguridad y, lo que es más importante, bienestar. Asimismo, Atencio et al. (2017) señaló que el trabajo a distancia es voluntario, y las empresas no están obligadas a acceder a dicho trabajo, deben verificar las condiciones y actividades a realizar, y establecer controles para asegurar que los servicios se brinden de manera dinámica sin afectar el comportamiento de la empresa, mientras que para Barrionuevo (2021) la relevancia del teletrabajo se muestra en la reducción de los costos fijos como el mantenimiento de edificios, el uso de servicios públicos, el pago de alquiler y suministros de oficina, el uso efectivo del espacio físico, las reducciones en la adquisición de hardware y los gastos de software, etc.

Desempeño laboral

El desempeño laboral, por su parte, está definida como una serie de acciones que los recursos humanos ejecutan efectivamente de acuerdo con las metas y objetivos marcados por la empresa, y se relaciona con las habilidades, competencias y habilidades laborales (Durán y Araya, s.f.), Sánchez y Montenegro (2019),

explicaron que el desempeño laboral es el resultado que toman los empleados de la empresa para cumplir con sus obligaciones laborales en función de las actividades que se les asignen, teniendo en cuenta los recursos mínimos para lograr el objetivo. Quiñonez (2020) señaló que el desempeño laboral se basa en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores según los lineamientos marcados por la empresa u organización, de acuerdo con las correspondientes tareas asignadas, y tiene como objetivo mantener las mejores condiciones y potenciar sus capacidades; también se refleja en el desarrollo de habilidades que los empleados pueden utilizar en los conocimientos profesionales y cómo hacerlo, estas se reflejan en las habilidades laborales.

En cuanto a la evaluación, incluye las herramientas necesarias para comprender el nivel de desempeño de una persona y por lo tanto tomar las medidas necesarias para ayudarla a mejorar en el corto plazo. Según Concha y López (2020), indicando que la evaluación es un proceso formal y sistemático que permite identificar, revisar, evaluar, medir y gestionar adecuadamente el desempeño del recurso humano de una empresa u organización, teniendo como propósito comprender si los empleados o trabajadores son productivos y si su rendimiento puede ser mejorado en el próximo período de tiempo.

La evaluación debe basarse en las metas y objetivos de la empresa, permitir el desarrollo de planes para compensar la falta de recursos humanos y tener como objetivo utilizar la trayectoria profesional como una oportunidad de formación laboral. La evaluación centrada en el desempeño es uno de los aspectos más importantes de cualquier empresa u organización, y tiene como objetivo asegurar que

los empleados estén en las mejores condiciones posibles para llevar a cabo sus actividades o asignar sus responsabilidades. Los resultados de la evaluación pueden ayudar a desarrollar nuevos proyectos o mejorar los proyectos existentes. Asimismo, explicó que se evalúa la calidad del sujeto, la contribución del sujeto a la meta o trabajo encomendado, y el potencial de desarrollo; los factores comúnmente evaluados incluyen el conocimiento laboral, la calidad del trabajo, la relación con las personas, la estabilidad emocional, la capacidad integral y analítica. Ramires y Rúa (2014) explican que es calcular el desempeño de cada colaborador en términos de cantidad y calidad con base en estándares objetivos que permitan la comparación, por lo tanto, incluye la evaluación del desempeño o evaluación laboral.

Lo que hay que explicar es que las metas en la evaluación del desempeño laboral ayudan a determinar las metas que se desea alcanzar y lograr en un determinado período de tiempo, para comprender el desempeño del personal. Según Acosta (2018) señaló que, a partir de la evaluación del desempeño laboral, existen una serie de metas que reflejan un determinado propósito de acuerdo con su tiempo, entre ellos: a corto plazo, control; a mediano plazo, mejorar la adaptabilidad del lugar de trabajo; a largo plazo, reconocimiento y motivación por el trabajo.

Según Muñoz et al. (2021), la meta de la evaluación del desempeño laboral está relacionada con las metas y objetivos alcanzados en la actividad, por ello se debe mantener una comunicación adecuada, lo más importante es utilizar los métodos y actividades necesarios que realiza representantes técnicos; análisis de los pros y contras, diagrama de causa y efecto, flujo crítico u otros. Castillo (2016) señalaron que el objetivo es la ejecución de tareas, incluyendo nuevas técnicas de trabajo y

organizativas, orientando, integrando y motivando a los empleados, lo que propicia la comunicación dentro de la organización. La formación es fundamental en la gestión y gestión de los recursos humanos, sin ella, cuando nos encontramos en un mundo competitivo y en constante cambio, la empresa está, lamentablemente, al borde de la desaparición. El propósito de la evaluación del desempeño laboral no es solo obtener los mejores resultados laborales, sino también capacitar y adecuar los recursos humanos en sus puestos de trabajo, evaluar su potencial y reconocer su esfuerzo laboral (Quiñonez, 2020).

Realidad problemática

Problema general

¿Existe relación entre el desempeño laboral y el teletrabajo en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021?

Problemas específicos

¿Existe relación entre el teletrabajo y las condiciones de trabajo en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021?

¿Existe relación entre el teletrabajo y condiciones personales en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021?

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre el desempeño laboral y el teletrabajo en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre el teletrabajo y las condiciones de trabajo en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021.

Determinar la relación entre el teletrabajo y las condiciones personales en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021.

Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el desempeño laboral y el teletrabajo en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la Avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el teletrabajo y las condiciones de trabajo en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021.

Existe relación significativa entre teletrabajo y las condiciones personales en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021.

Justificación

Justificación teórica

El estudio se justifica de manera teórica, dado que propondrá un contraste entre lo publicado por los investigadores previos respecto al teletrabajo en el marco del COVID-19, que permitirá ampliar el marco teórico propuesto y ser empleado como antecedente para futuros investigadores, con la finalidad de continuar el estudio de las variables.

Justificación metodológica

Se hace uso de instrumentos validados por expertos y confiables mediante herramientas estadísticas con la finalidad de que sean replicables, considerando a los aspectos éticos propios de la metodología científica.

Justificación práctica

Dentro de la justificación práctica, este estudio genera beneficio a la comunidad académica y profesionales de la Administración como antecedente de apoyo para el estudio y para la toma de decisiones y, finalmente, de manera social, se identifica que el estudio tiene relevancia social al reunir como muestra a un conjunto de trabajadores, para analizar los factores que se desenvuelven en el marco del COVID-19, como factor de cambio de la metodología laboral tradicional.

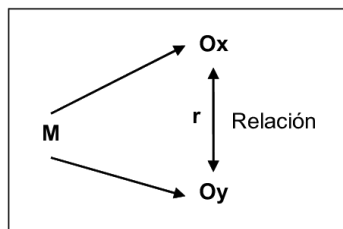
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Tipo de investigación

Dentro de los elementos metodológicos, el estudio tiene un enfoque cuantitativo, considerándose como referencia la definición propuesta por González (2017), calificando al enfoque cuantitativo como una estrategia de investigación que se enfoca en la recolección y análisis de datos cuantitativos, está formada por un método deductivo que enfatiza las pruebas teóricas y está conformada por el empirismo y la filosofía del positivismo. Acorde al tipo de investigación, se consideró un estudio no experimental, tomando como referencia que es un estudio basado en categorías, conceptos, variables, eventos, comunidades o antecedentes que ocurren sin la intervención directa de los investigadores (Arias, 2012); el estudio es básico dado que se enfoca en añadir información a lo previamente estudiado, retrospectivo por lo que se analiza el pasado y transversal, dado que se efectúa la evaluación en un único momento (Valle, 2009). Finalmente, el diseño del estudio es correlacional, tal como lo muestra el esquema siguiente (Figura 1):

Figura 1

Esquema del estudio correlacional



Elaboración: Propia

Donde:

- M: Muestra
- Ox: Variable desempeño laboral
- Oy: Variable teletrabajo
- r: relación

Población y muestra

Población

La población seleccionada comparte como características ser trabajadores de la modalidad Teletrabajo en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro, considerándose como rango de edad de 20 a 35 años por la susceptibilidad al cambio, la interrupción de los factores de relación social y en algunos casos, considerarse como primera experiencia laboral.

Muestreo

De este modo, se calcula el muestreo no probabilístico mediante el muestreo aleatorio simple, considerándose la fórmula para muestreo con poblaciones conocidas y finitas:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + (Z^2) pq}$$
$$n = \frac{1.96^2 (0.5 * 0.5) (80)}{160 * 0.05^2 + (1.96^2) (0.5 * 0.5)}$$
$$n = \frac{1.96^2 (0.25) (80)}{0.4 + 3.8416 (0.25)}$$
$$n = \frac{73.728}{1.3604}$$
$$n = 54.1958$$

Muestra

Interpretación: La muestra, con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5%, en una población de 80 trabajadores, se compone de 54 trabajadores.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica de recolección de datos e instrumento:

Paso 1:

La técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, siendo un documento virtual conformado por preguntas basadas en las dimensiones del instrumento: para la variable teletrabajo.

Paso 2:

Se consideraron las dimensiones tecnologías de la información, tecnologías de comunicación, organización y ubicación, obteniendo un total de 25 preguntas para el primer cuestionario y, para el segundo, se consideran las dimensiones condiciones de trabajo y condiciones personales, considerando los aspectos generales, el puesto laboral, las premisas y el rendimiento, de los cuáles se obtienen 15 preguntas.

Paso 3:

Se adaptó un cuestionario validado de Concha y López (2020) respecto al teletrabajo y desempeño laboral. A continuación, se detalla la ficha técnica del instrumento utilizado.

Ficha técnica del instrumento utilizado

Título: Teletrabajo y desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020

Autor: Concha y López

Año: 2020

Variables: Teletrabajo - desempeño laboral

Instrumento: Cuestionario

Asesor: Dra. Mercedes Palacios

Validadores: Dr. Freddy William Castillo Palacios

Dr. José Martín Lazo Sánchez

Lic. Lenin Abanto Cerna

Calificación Excelente (81 - 100)

Modo de aplicación Virtual

La evidencia de validez surge del uso de un instrumento validado para ambas variables, así como el uso del cálculo estadístico del Coeficiente de Alfa de Cronbach para establecer la confiabilidad de la aplicación de instrumento, habiéndose calculado tras la recopilación de la totalidad de la muestra, considerándose la tasa de 0.85 en adelante para que sea considerado como altamente fiable.

Tabla 1

Cálculo estadístico del Coeficiente de Alfa de Cronbach

x	40		Sección 1	1.0256
$\sum VI$	79.7855		Sección 2	0.9603
VT	2008.1244		Valor absoluto	0.9603
ALFA	0.9849			

Nota. **. Instrumento altamente confiable.

Análisis de datos

El análisis de datos fue realizado con el uso del software estadístico SPSS versión 26, donde se realizó el cálculo de alfa de Cronbach y de Rho de Spearman para obtener la relación existente entre las variables.

Con la información recopilada, se creó una base de datos de Excel, donde se agrupó la información según cada indicador correspondiente a las dimensiones consideradas para el estudio y se calculó la frecuencia de los resultados obtenidos, así como se realizó tablas y figuras que permiten comprender por interpretación los resultados.

Procedimiento

El procedimiento de la recolección de los datos son los siguientes:

- a. Diseñar el instrumento de manera digital.
- b. Se validaron con 3 expertos de docentes especializados para poder alcanzar el cumplimiento de los objetivos.
- c. Compartir el instrumento a los colaboradores por medio de los jefes de área de la empresa y la jefa de RRHH.

- d. Solicitar la autorización respectiva y el consentimiento informado para que la muestra acepte voluntariamente a participar.
- e. Posterior al llenado del cuestionario por la muestra, se recopiló la información en una base de datos de Excel.
- f. Agrupar la información y se calcular la frecuencia de los resultados obtenidos.
- g. Realizar tablas y figuras que permitan comprender por interpretación los resultados.
- h. Usar el software estadístico SPSS versión 26, para la obtención del alfa de Cronbach y Rho de Spearman.
- i. Obtener la relación existente entre las variables.
- j. Finalmente, se realiza la presentación de resultados.

Aspectos éticos

De acuerdo con la Resolución Rectoral N°104-2016-UPN-SAC del 31 de octubre del 2016 la cual aprobó la tercera versión del Código de Ética del Investigador Científico UPN, el presente trabajo fue desarrollado bajo los principios éticos de la integridad científica y justicia, se consideró el consentimiento informado para que la muestra sepa acerca del uso de la información que proporcionaron y la reserva de sus identidades; la validez científica basada en información real obtenida a través de la aplicación de instrumentos; responsabilidad y normatividad, se respetó la propiedad intelectual de otros autores empleando la Norma Apa Séptima edición, y la no maleficencia y beneficencia, considerando que tras la aplicación y publicación de los resultados obtenidos en el estudio no genera, bajo ninguna perspectiva, beneficios económicos para los autores.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario serán mostrados en las siguientes tablas.

Teletrabajo

Tabla 2

Dimensión Tecnología de información

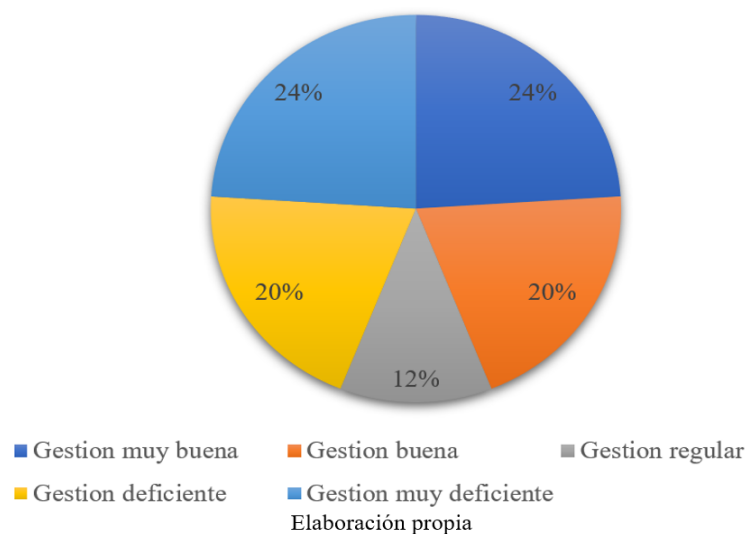
Teletrabajo	n	%
Totalmente de acuerdo	13	24%
De acuerdo	11	20%
Ni en de acuerdo ni en desacuerdo	6	12%
En desacuerdo	11	20%
Totalmente en desacuerdo	13	24%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores de una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021.

Elaboración: Propia

Figura 2

Dimensión tecnologías de la información



En la tabla 2 se presenta la eficiencia del manejo de la dimensión tecnología de información y como fue percibida por los colaboradores de una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021. Se aprecia que el 24% de trabajadores considera que la gestión es muy buena, el 12% encontró la gestión regular y el 24% lo encontró muy deficiente. Es decir, existe una división entre la percepción generada por la administración aplicada las tecnologías de la información de la organización, debido a que la empresa brinda el software necesario para la realización de tareas, mas no logran adaptarse a esta nueva modalidad de trabajo.

Tabla 3

Dimensión Tecnología de comunicación

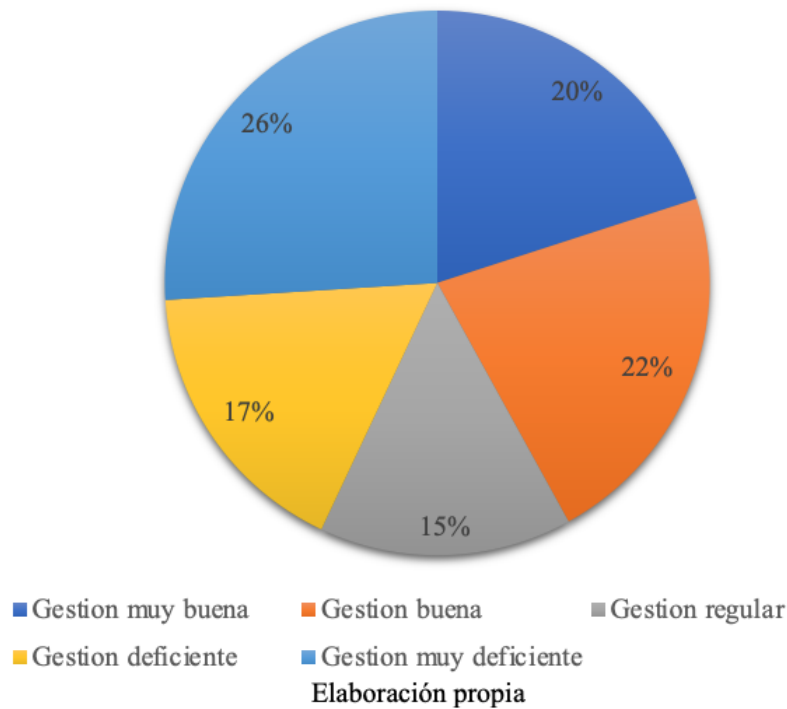
Teletrabajo	n	%
Totalmente de acuerdo	11	20%
De acuerdo	12	22%
Ni en de acuerdo ni en desacuerdo	8	15%
En desacuerdo	9	17%
Totalmente en desacuerdo	14	26%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores de una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021.

Elaboración: Propia

Figura 3

Dimensión tecnología de la comunicación



En la tabla 3 se presenta la eficiencia del manejo de la dimensión tecnología de comunicación y como fue percibida por los colaboradores de una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021. Se aprecia que el 20% de trabajadores considera que la gestión es muy buena, el 15% encontró la gestión regular y el 26% lo encontró muy deficiente. Es decir, el mayor porcentaje de colaboradores no encuentra eficiente el manejo de la dimensión tecnología de comunicación.

Tabla 4

Dimensión Organización

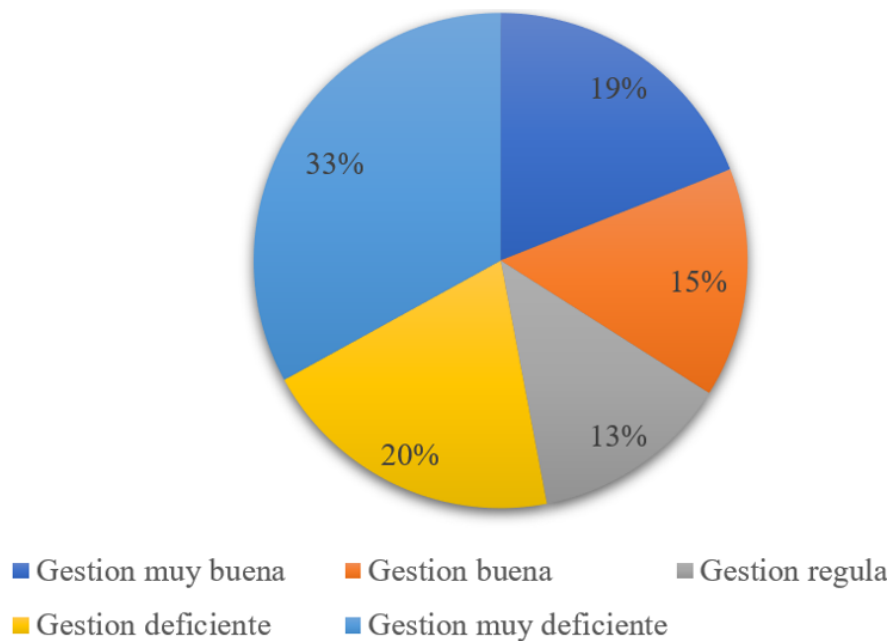
Teletrabajo	n	%
Totalmente de acuerdo	10	19%
De acuerdo	8	15%
Ni en de acuerdo ni en desacuerdo	7	13%
En desacuerdo	11	20%
Totalmente en desacuerdo	18	33%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores de una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021.

Elaboración: Propia

Figura 4

Dimensión organización



Elaboración propia

En la tabla 4 se presenta la eficiencia del manejo de la dimensión organización y como fue percibida por los colaboradores de una empresa proveedora de infraestructura

de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021. Se aprecia que el 19% de trabajadores considera que la gestión fue muy buena, el 13% encontró la gestión regular y el 33% lo encontró muy deficiente. El mayor porcentaje de colaboradores consideró que la empresa no respeta el horario laboral establecido en el contrato, lo que influyó negativamente en el resultado.

Tabla 5

Dimensión Ubicación

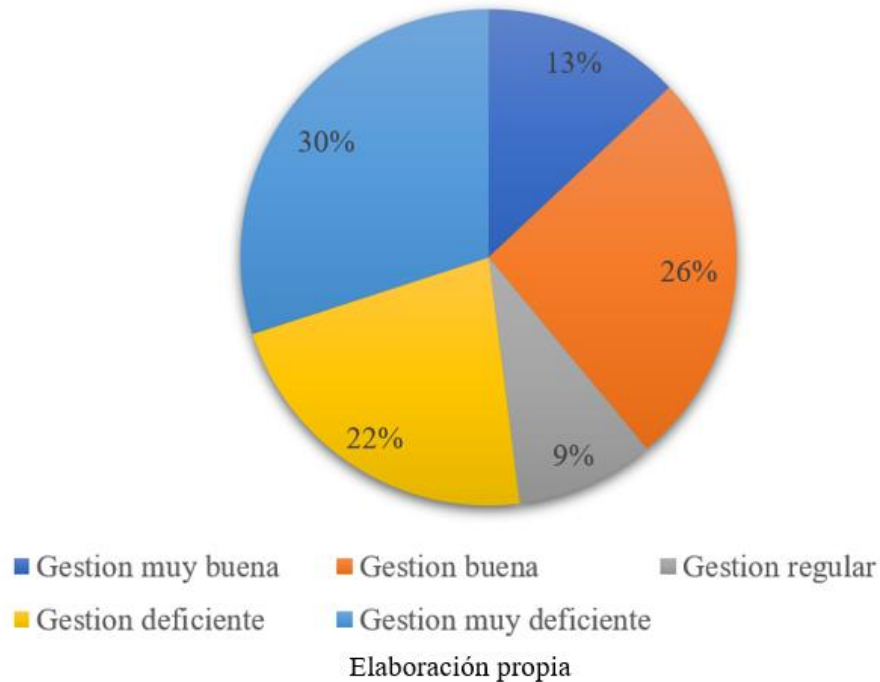
Teletrabajo	n	%
Totalmente de acuerdo	7	13%
De acuerdo	14	26%
Ni en de acuerdo ni en desacuerdo	5	9%
En desacuerdo	12	22%
Totalmente en desacuerdo	16	30%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores de una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021.

Elaboración: Propia

Figura 5

Dimensión ubicación



En la tabla 5 se presenta la eficiencia del manejo de la dimensión ubicación y como fue percibida por los colaboradores de una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021. Se aprecia que el 13% de trabajadores considera que la gestión fue muy buena, el 9% encontró la gestión regular y el 30% lo encontró muy deficiente. El mayor porcentaje de colaboradores consideró que sus superiores no verifican el cumplimiento del horario laboral., percepción que influyó de manera negativa en el resultado.

Desempeño laboral

Tabla 6

Dimensión Condiciones de trabajo

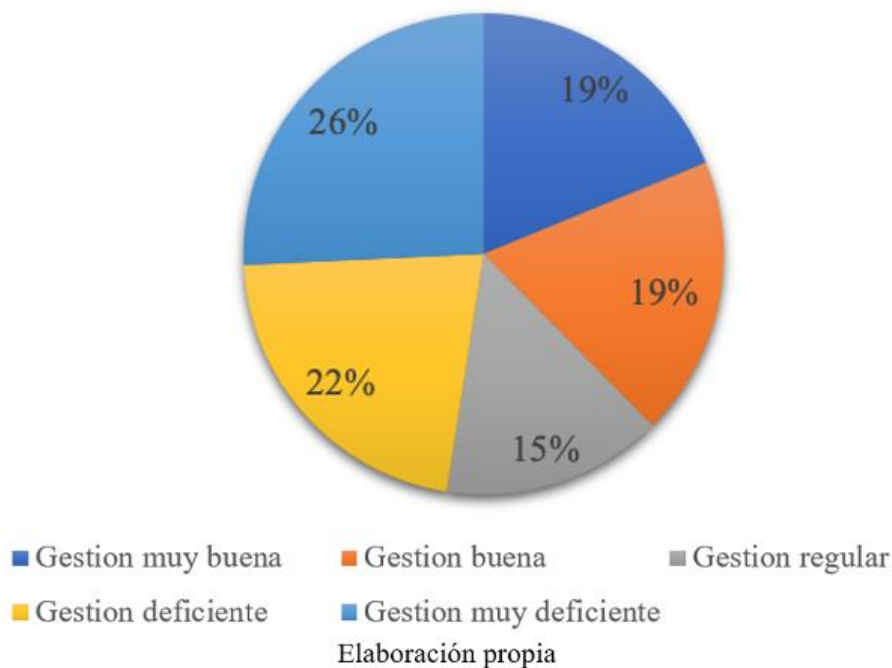
Desempeño laboral	n	%
Totalmente de acuerdo	10	19%
De acuerdo	10	19%
Ni en de acuerdo ni en desacuerdo	8	15%
En desacuerdo	12	22%
Totalmente en desacuerdo	14	26%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores de una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021.

Elaboración: Propia

Figura 6

Dimensión Condiciones de trabajo



En la tabla 6 se presenta la eficiencia del manejo de la dimensión condiciones de

trabajo y como fue percibida por los colaboradores de una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021. Se aprecia que el 19% de trabajadores considera que la gestión fue muy buena, el 15% encontró la gestión regular y el 26% lo encontró muy deficiente. Esto fue causado debido al poco reconocimiento de los jefes respecto al trabajo realizado por los colaboradores y la falta de orientación respecto a los recursos brindados para la realización de sus labores.

Tabla 7

Dimensión Condiciones personales

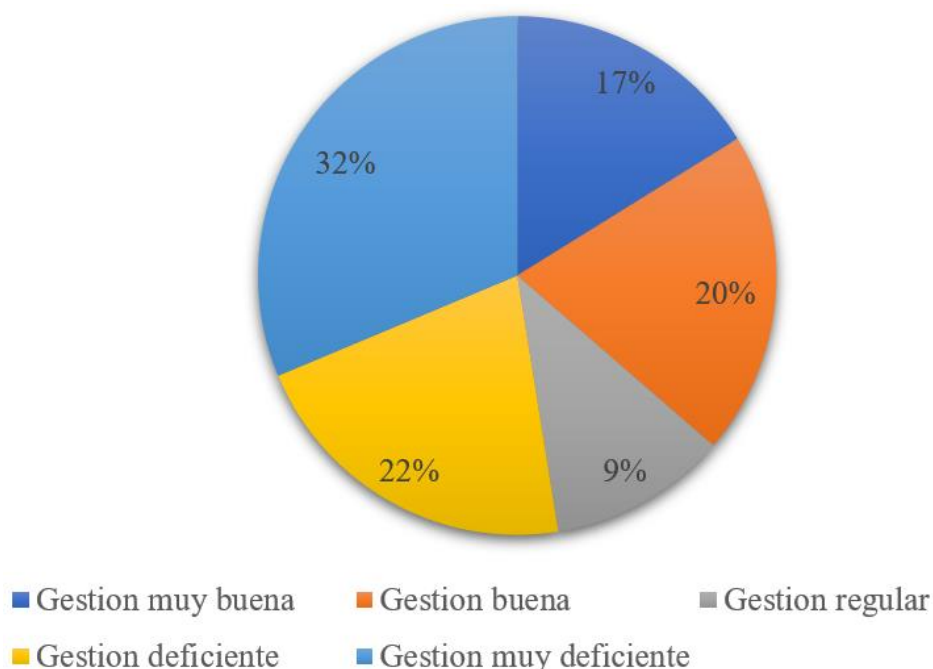
Desempeño laboral	n	%
Totalmente de acuerdo	9	17%
De acuerdo	11	20%
Ni en de acuerdo ni en desacuerdo	5	9%
En desacuerdo	12	22%
Totalmente en desacuerdo	17	32%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores de una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021.

Elaboración: Propia

Figura 7

Dimensión Condiciones personales



Elaboración: Propia

En la tabla 7 se presenta la eficiencia del manejo de la dimensión condiciones personales y como fue percibida por los colaboradores de una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021. Se aprecia que el 17% de trabajadores considera que la gestión fue muy buena, el 9% encontró la gestión regular y el 32% lo encontró muy deficiente. Este resultado se vio afectado debido a que el mayor porcentaje de colaboradores considera que las capacitaciones y asesorías brindadas no fueron óptimas para continuar con sus labores de manera exitosa.

Prueba de normalidad

Tabla 8

Distribución de la normalidad de los datos de la muestra del estudio de desempeño laboral y teletrabajo

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Desempeño laboral	Teletrabajo
	N	54	54
Parámetros normales ^{a, b}	Media	27,8400	23,8400
	Desviación típica	9,9077	9,36105
Diferencias más extremas	Absoluta	,145	,177
	Positiva	,113	,091
	Negativa	-,145	-,177
Z de Kolmogorov-Smirnov		2,558	1,876
Sig. asintót. (bilateral)		,000	,002

Nota. **. Sig.: Significancia.

Teniendo en cuenta la significancia de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, los valores son 0,000 y 0,002, respectivamente, los cuales son menores al intervalo de confianza de 0,050. Se rechaza la hipótesis nula y se aceptan las alternativas, por lo que se concluye que sus datos difieren de una distribución normal, por lo que la tasa de correlación en el estudio se establece mediante pruebas no paramétricas (como Spearman)

Desarrollo del objetivo específico 1

Determinar la relación entre el teletrabajo y las condiciones de trabajo en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021.

Tabla 9

Relación entre el teletrabajo y las condiciones de trabajo

		Correlaciones		
		Teletrabajo	Condiciones de trabajo	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,767**
	Teletrabajo	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Condiciones de trabajo	Coefficiente de correlación	,767**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

Nota. **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Sig.: Significancia.

En la Tabla 9, según el estadístico Rho de Spearman, se evidencia que, con una significancia de 0,000, se evidencia que existe una relación estadísticamente significativa entre el teletrabajo y las condiciones de trabajo, con un valor del coeficiente de 0,767, se concluye que la relación es positiva y alta, de modo que, a medida que la aceptación del teletrabajo aumente, incrementará la percepción de las condiciones de trabajo en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021.

Desarrollo del objetivo específico 2

Determinar la relación entre el teletrabajo y las condiciones personales en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021.

Tabla 10

Relación entre el teletrabajo y las condiciones personales

		Correlaciones		
		Desempeño laboral	Condiciones personales	
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,849**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Condiciones personales	N	54	54
		Coeficiente de correlación	,849**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	54	54	

Nota. **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Sig.: Significancia.

En la Tabla 10, según el estadístico Rho de Spearman, se evidencia que, con una significancia de 0,000, se evidencia que existe una relación estadísticamente significativa entre el teletrabajo y condiciones personales, con un valor del coeficiente de 0,849, se concluye que la relación es positiva y alta

Desarrollo del objetivo general y comprobación de la hipótesis

Determinar la relación entre el desempeño laboral y el teletrabajo en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021.

Tabla 11

Relación entre el desempeño laboral y el teletrabajo

Correlaciones				
		Teletrabajo	Condiciones de trabajo	
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,849**	
	Desempeño laboral	N	.	,000
		Coeficiente de correlación	54	54
		Sig. (bilateral)	,849**	1,000
		N	,000	.
	N	54	54	

Nota. **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Sig.: Significancia.

En la Tabla 11, según el estadístico Rho de Spearman, se evidencia que, con una significancia de 0,000, se evidencia que existe una relación estadísticamente significativa entre el desempeño laboral y teletrabajo, con un valor del coeficiente de 0,849, se concluye que la relación es positiva y alta de modo que, a medida que la aceptación del teletrabajo aumente, incrementará el desempeño laboral en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San

Isidro – Perú en el año 2021; de este modo se acepta la hipótesis planteada dado que existe una relación alta y positiva entre ambas variables.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Tras efectuar el proceso de recolección y procesamiento de los datos recabados de la muestra, se toma como referencia de contraste el objetivo de determinar la relación entre el teletrabajo y desempeño laboral en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones en el año 2021, Peiró y Soler (2020) quienes describen que el beneficio del teletrabajo se evidencia porque evita renunciar/despedir a personal por ausencia de condiciones laborales en oficinas, dándole el mismo valor a los profesionales, a lo que Acosta (2018) acota que la productividad laboral, parte del desempeño laboral, hace énfasis en el aumento de la calidad de vida, promoción de condiciones económicas, físicas y psicosociales al asumir las responsabilidades laborales; en lo que respecta a las herramientas de oficina remota, estas están diseñadas para permitirle medir y controlar el trabajo que realiza de forma remota o intermitente. Se obtuvo un coeficiente de correlación del 0,849 donde la percepción de la muestra hacia el teletrabajo es del 70% y desempeño laboral del 40%, mostrando una relación moderada positiva, situación que coincide con lo propuesto por Concha y López (2020) cuya investigación concluye que el teletrabajo con coeficiente de correlación de 62% donde la percepción del teletrabajo es del 91% y desempeño laboral del 83%, obteniendo también una relación moderada positiva con el desempeño laboral individual y colectivo, por lo que, mientras la organización proporcione los medios materiales y técnicos para realizar el trabajo de la mejor manera, así como las condiciones ambientales de trabajo y una buena supervisión, el desempeño laboral mejorará significativamente. Los resultados del estudio difieren debido a que el desempeño laboral de la empresa que se ha investigado presenta puntos a mejorar en comparación al antecedente.

Tomando como referencia el objetivo de determinar la relación entre el teletrabajo y las condiciones del trabajo en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones, se contempla lo mencionado por Muñoz et al. (2021) quienes señalaron que el trabajo a distancia es un beneficio de las actividades laborales que se realizan en el hogar de un trabajador o en un espacio de su elección. La percepción de la muestra hacia el teletrabajo es del 70% y condiciones de trabajo del 56%, obteniendo un coeficiente de correlación del 77%, estos resultados mediante la aplicación del método correlacional demostraron que existe una relación moderada y positiva, estableciendo una coincidencia con lo afirmado por Concha y López (2020), teniendo una percepción de la muestra hacia el teletrabajo del 91% y condiciones de trabajo del 83%, quien con un coeficiente de correlación igual a 56%. Los resultados del estudio difieren debido a que las condiciones de trabajo de la empresa que se ha investigado presentan debilidades en comparación al antecedente. Estas debilidades se expanden al tiempo trabajado, los periodos de descanso, horarios laborales, así como las demandas mentales que se imponen en el trabajo.

Finalmente, en contraste con el objetivo de determinar la relación entre el teletrabajo y las condiciones personales en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021, considerando lo mencionado por Muñoz et al. (2021) quienes especifican que la meta de la evaluación del teletrabajo está relacionada con las metas y objetivos alcanzados en la actividad, por ello se debe mantener una comunicación adecuada, lo más importante es utilizar los métodos y actividades que concilien la vida privada y laboral. La percepción de la muestra hacia el teletrabajo es del 70% y condiciones personales es del 55%, presentando un coeficiente de correlación de 85%, existiendo una relación

moderada y positiva, estableciendo una coincidencia con lo afirmado por Quiñonez (2020), teniendo una percepción de la muestra hacia el teletrabajo del 92% y condiciones personales del 88%, quien con un coeficiente de correlación de 62%, identificó una relación moderada y positiva, entre flexibilidad horaria del teletrabajo y eficiencia de los colaboradores, con lo que explica la conciliación entre las labores del trabajo sin descuidar otras obligaciones personales o familiares. Los resultados de estudio difieren debido a que las condiciones personales de la empresa que se ha investigado presentan puntos a mejorar en comparación con el antecedente.

Implicancias

En cuanto a la parte teórica, se permitió identificar los conceptos de desempeño laboral y teletrabajo que sustentan la relación propuesta, así como antecedentes que coinciden con el aspecto de su interpretación comparativa.

Sobre la parte metodológica se ha aplicado el cuestionario para poder contrastar la información recogida y con ello presentar los resultados del estudio.

Finalmente, en lo práctico se ha identificado que la empresa en estudio tiene como debilidades en su gestión en las tecnologías de la información.

Limitaciones

En el estudio radican en que la muestra que labora en modalidad de teletrabajo se encuentra aislada, por lo que se puede considerar que sus percepciones podrían estar sometidas a la situación emocional de cada trabajador. A la par, se detectó que la dimensión condiciones de trabajo ha sido muy poco abordada por investigadores previos.

Conclusiones

Se ha llegado tras la aplicación del estudio son:

Se determinó la relación estadísticamente significativa entre el teletrabajo y las condiciones de trabajo, con un valor del coeficiente correlacional del 77%, se concluye que la relación es positiva y alta. Se halló una discordancia entre la percepción generada por los colaboradores respecto a la administración aplicada de las tecnologías de la información en la organización, división generada debido a que no se está utilizando de manera efectiva las tecnologías de la comunicación de la empresa, tales como workplace, teams, calendarios, entre otras plataformas laborales. Es decir, la mayor cantidad de colaboradores considera que la gestión tiene una oportunidad de mejora respecto a las políticas aplicadas.

Se determinó la relación estadísticamente significativa entre el teletrabajo y las condiciones personales, con un valor del coeficiente de 85%, se concluye que la relación es positiva y alta. Se encontró que el mayor porcentaje de colaboradores está de acuerdo en que sus superiores no corroboran la correcta gestión de la jornada de trabajo, situación que afecta negativamente las condiciones personales de los trabajadores, lo que se identifica como una oportunidad de mejora.

Se determinó la relación estadísticamente significativa entre el desempeño laboral y teletrabajo, con un valor del coeficiente de 85%, se concluye que la relación es positiva y alta de modo que, a medida que la aceptación del teletrabajo aumente, incrementará el desempeño laboral. Se evidenció que la empresa brinda el software necesario para realizar las labores desde casa mas no logra ser eficiente al momento de gestionar el uso de tecnologías de comunicación, lo que impacta en el desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que la empresa estudiada mejore las estrategias aplicadas para la comunicación de las tecnologías de la información con el propósito de mejorar la percepción que tienen los colaboradores respecto a lo gestionado en este indicador. Es decir, la empresa debe aprovechar las licencias que tiene contratadas para brindar una comunicación efectiva. Y capacitar a los trabajadores para que puedan utilizar un mayor dominio de las diferentes herramientas con las que se pueden organizar para realizar sus labores

Se recomienda que la empresa estudiada mejore la supervisión del cumplimiento de la correcta gestión de las jornadas de trabajo de los colaboradores.

Se recomienda que la empresa haga seguimiento a las fallas del personal encargado de la comunicación interna para que se pueda mejorar las debilidades evidenciadas en la publicación de comunicados, beneficios, incentivos, herramientas disponibles para el uso de los colaboradores, entre otros, de esta manera la aceptación del teletrabajo aumentará y por consecuencia el desempeño laboral se verá afectado de manera positiva.

REFERENCIAS

- Acosta Marín, A. (2018). Teletrabajo y percepción de la productividad: Un análisis de la productividad laboral desde el punto de vista de los diversos actores del teletrabajo en una entidad del sector público en Antioquia-Colombia.
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Fidas G. Arias Odón.
- Atencio, G. S., Serafin, J. M. S., & Gutierrez, R. M. (2017). Efectos de las competencias profesionales del teletrabajo en la competitividad internacional. Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad, 11, 1282-1301.
- Barrionuevo Núñez, J. L. (2021). El efecto del teletrabajo en el empleo en Ecuador durante la crisis sanitaria 2019-2020. Sociedad & Tecnología, 4(2), 223–234. <https://doi.org/10.51247/st.v4i2.106>
- Bello, A. (2016). Teletrabajo y outsourcing como herramientas de optimización e innovación laboral en un entorno globalizado. Dialógica: revista multidisciplinaria, 13(1), 113-138.
- Caminos, J. (2020). Análisis del teletrabajo y su recepción legislativa en latinoamérica. Revista Jurídica del Trabajo, 1(2), 209-237.
- Castillo, J. A. (2016). El teletrabajo y la importancia de su adopción en los sistemas jurídicos laborales de los países centroamericanos. Cuaderno Jurídico y Político, 2(6), 3-29.

- Castro, I. S. (2017). Teletrabajo en Perú: una herramienta de acercamiento a poblaciones vulnerables. *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 5(1).
- Concha Barco, E. D., & López Ruiz, F. B. (2020). Teletrabajo y desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020.
- Deza, G., Zumaeta, L., Lo, M., Man, P., & Garay, N. (2017). Oportunidades en la implementación del teletrabajo en áreas organizacionales de empresas de Lima – Perú: Un estudio basado en los casos: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Enel Distribución Perú y Banco de Crédito del Perú (BCP). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/621866>
- Durán, J. E. G., & Araya, J. S. Teletrabajo: Motivación y desempeño laboral en Costa Rica en el contexto de la Pandemia del COVID-19.
- Giniger, N. (2020). Teletrabajo. Modalidad de trabajo en pandemia. *Observatorio Latinoamericano y Caribeño*, 4(1), 23-39.
- González, J. (2017). Incidencia del teletrabajo en el clima organizacional de las empresas. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia, 1-26.
- Maresca, G. (2020). Un paradigma diferente del management: teletrabajo. /A different paradigm of management: teleworking. *Revista de Ciencias Empresariales Universidad Blas Pascal*, (2 (2016)), 7-17.

Martínez Sánchez, R. (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral/Telecommuting as a labor market tendency.

Montero, J. S. N., & Hidalgo, M. L. M. (2021). La investigación científica en el contexto académico. Infinite Study.

Muñoz, J. B. S., Macas, Á. A. M., & Vázquez, J. Q. (2021). Tendencias del teletrabajo y el impacto en la productividad laboral. Una mirada desde el Covid-19. In Gestión, Innovación y Calidad: Una mirada desde las Ciencias Administrativas y Económicas en América Latina (pp. 307-338). Editorial Grupo Compás.

Osorio, A. I. M. (2018). Teletrabajo. Justicia juris, 14(1).

Peiró, J. M., & Soler, A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el COVID-19 y los retos que plantea. IvieLAB, 1, 1-10.

Quiñones Chumpitaz, C. R. (2020). Flexibilidad laboral del teletrabajo y su influencia en la productividad de los colaboradores que realizan análisis técnico en el servicio aduanero en el Perú.

Ramírez, S. L. C., & Rúa, N. E. G. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. Revista CES Salud Pública, 5(1), 82-91.

Sánchez, G., & Montenegro, A. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. 593 digital Publisher CEIT, 4(5), 91-107.

Santillán, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(2), 65-76.

Silva Tarrillo, W., Carrasco Malpartida, J., & Vega Rubio, J. (2018). El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector Bancario peruano. Casos: BCP Y BBVA (Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1614?show=full.

Valderrama Sánchez, S. L. El teletrabajo: el teletrabajo sustentable, un medio para la inclusión de personas con discapacidad en Colombia.

Valencia Catunta, Ana María Cecilia. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista IUS*, 12(41), 203-226. Recuperado en 16 de noviembre de 2020: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100203&lng=es&tlng=es

Valle, E. G. Y. (2009). Metodología de la investigación.

ANEXOS

ANEXO n.º 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
P. GENERAL	O. GENERAL	H. GENERAL	Teletrabajo	TIPO	Trabajadores de la modalidad Teletrabajo, rango de edad de 20 a 35 años por la susceptibilidad al cambio, la interrupción de los factores de relación social y en algunos casos, considerarse como primera experiencia laboral.
¿Existe relación entre el desempeño laboral y el teletrabajo en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021?	Determinar la relación entre el desempeño laboral y el teletrabajo en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021	Existe relación entre el desempeño laboral y el teletrabajo en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021.		No experimental	
				Correlacional	
				Cuantitativa	
				Transversal	
P. ESPECÍFICOS	O. ESPECÍFICOS	H. ESPECIFICAS	Desempeño laboral	TÉCNICA	MUESTRA
¿¿Existe relación entre el teletrabajo y las condiciones de trabajo en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021?	Determinar la relación entre el teletrabajo y las condiciones de trabajo en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021.	Existe relación entre el teletrabajo y las condiciones de trabajo en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021.		Encuesta	
				INSTRUMENTO	
				Cuestionario	
				MÉTODO	54 personas
¿Existe relación entre el desempeño laboral y las tecnologías de información en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021?	Determinar la relación entre el teletrabajo y las condiciones personales empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021.	Existe relación entre el desempeño laboral y las tecnologías de información en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021.	Figuras, tablas, interpretación estadística.		

Elaboración: Propia

ANEXO n.º 2. Matriz operacional

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Teletrabajo	El trabajo que realiza una persona emplea un sistema de telecomunicaciones para una empresa en un lugar alejado de la sede (Ramírez y Rúa, 2014).	Se emplea el instrumento cuestionario para efectuar la medición de las dimensiones Tecnologías de información, tecnologías de comunicación, organización y ubicación propuestas por Concha y López (2021).	Tecnologías de información	Uso de tecnologías de información	Ordinal - Likert
			Tecnologías de comunicación	Uso de tecnologías de comunicación	
			Organización	Percepción de la organización	
			Ubicación	Conformidad con la ubicación	
Desempeño laboral	"Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos" (Chiavenato, 2000, p.359).	Se emplea el instrumento cuestionario para efectuar la medición de las dimensiones condiciones de trabajo y condiciones personales propuestas por Concha y López (2020).	Condiciones de trabajo	Aspectos generales	Ordinal - Likert
				Puesto laboral	
			Condiciones personales	Premisas	
				Rendimiento	

ANEXO n.º 3. Cuestionario

CUESTIONARIO SOBRE TELETRABAJO						
<p>Sírvase a marcar con una equis (X) en el número que tenga la respuesta correcta acorde a sus percepciones. Tome en cuenta que los valores son: 1 - Totalmente en desacuerdo, 2 - En desacuerdo, 3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 - De acuerdo y 5 - Totalmente de acuerdo.</p>						
Uso de tecnologías de información						
Nº	Ítem	1	2	3	4	5
1	Las plataformas de información me permiten continuar con mis labores a distancia con facilidad.					
2	Me siento satisfecho empleando mis propios equipos en vez de usar los de la empresa.					
3	Estoy cómodo con la situación de trabajar desde casa.					
4	Uso las plataformas de información porque me capacitaron para ello.					
5	Considero flexible el tiempo que le dedico al uso de los equipos tecnológicos sin saturarme mentalmente.					
6	Me brindan el software necesario para realizar mi labor desde casa					
Uso de tecnologías de comunicación						
Nº	Ítem	1	2	3	4	5
1	Uso plataformas de videollamada para conectarme con mis compañeros y jefes.					
2	La empresa proporciona su propia plataforma de comunicación.					
3	Considero que se emplea de manera efectiva las plataformas de comunicación.					
4	Se usan las plataformas de comunicación exclusivamente para comunicar los objetivos, las metas conseguidas y los problemas de la empresa.					
5	Considero que, al usar plataformas de comunicación, no tengo la información completa y ello dificulta mi trabajo.					
6	Recurso de manera frecuente a los programas de comunicación de la empresa					
Percepción de la organización						
Nº	Ítem	1	2	3	4	5
1	Considero que la empresa es responsable de mi desempeño, aun cuando no trabajo presencialmente.					
2	Considero que no cumplen con las leyes laborales peruanas en mi específico caso.					
3	Cuando tengo opiniones se respetan y verifico que se respeten.					
4	La individualización del trabajo me alejó de mis compañeros.					
5	Considero que puedo trabajar en más de una empresa a la vez, trabajando desde casa.					
6	Considero que la empresa respeta el horario laboral establecido en el contrato.					

7	Considero que la empresa me brinda opciones de línea de carrera.					
Ubicación						
N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Percibo un aumento de pago de servicios por trabajar desde casa y eso me molesta.					
2	Trabajar desde casa me genera incomodidades.					
3	La empresa efectuó una evaluación de mi lugar de trabajo en casa, antes de brindarme el permiso de efectuar el teletrabajo.					
4	Mis jefes saben que trabajo de manera remota y verifican que cumpla exclusivamente mi horario laboral.					
5	Se me ha solicitado, en este tiempo, que regrese a oficina a trabajar en jornada mixta.					
6	La empresa cuida la ergonomía laboral, brindándonos sillas, mousepad, soporte de laptop, etc.					

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL						
<p>Sírvase a marcar con una equis (X) en el número que tenga la respuesta correcta acorde a sus percepciones. Tome en cuenta que los valores son: 1 - Totalmente en desacuerdo, 2- En desacuerdo, 3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 - De acuerdo y 5 - Totalmente de acuerdo.</p>						
Aspectos generales						
N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Considero que me pagan acorde a mis labores.					
2	El espacio en el que trabajo es adecuado para desempeñarme: tengo todo a la mano.					
3	No me afecta la situación económica o política del país.					
Puesto laboral						
N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Trabajo las horas que debo, siento que respetan mi horario laboral.					
2	Mis jefes han expresado satisfacción con mi desempeño.					
3	La empresa considera mis habilidades no solo para mi puesto, si no para la empresa en general.					
4	La empresa mantiene mis pagos a EsSalud y el pago de mi seguro de protección contra accidentes, aunque no trabajo de manera presencial.					
Premisas						
N°	Ítem	1	2	3	4	5

1	Las tareas que cumplo son exclusivas de mi puesto laboral.					
2	Puedo trabajar de manera individual y conjunta.					
3	Cuento con el tiempo suficiente para desempeñar mis labores con éxito.					
4	Cuento con los recursos necesarios para llevar a cabo mi trabajo.					
Rendimiento						
N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Me motivan a seguir trabajando, estoy satisfecho con las estrategias de motivación empleadas.					
2	Me siento estresado: la situación de mi trabajo y mi desempeño se relacionan.					
3	He recibido capacitaciones y asesorías para continuar mis labores de manera exitosa.					
4	Me siento satisfecho con mi rendimiento laboral.					