



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“EL TELETRABAJO Y SU IMPACTO EN EL
DESEMPEÑO LABORAL EN UNA ENTIDAD
PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES, LIMA
METROPOLITANA 2024”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autor:

Marisol Huayllapuma Quispe

Asesor:

Dra. Kelly Milagritos Casana Jara

<https://orcid.org/0000-0002-7778-3141>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Nancy Alfonsina Negreiros Mora
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	Erica Rojana Gonzalez Ponce De Leon
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	KELLY MILAGRITOS CASANA JARA
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 60 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega tm:oid:::1:3003027204




17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe


- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 9 palabras)

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
0 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado para mi mamá quien siempre estuvo apoyándome y motivándome en cada etapa de mi carrera. Por lo que estoy muy agradecida y dispuesta a cumplir su deseo de verme profesional.

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a dios por cuidar de mí, de mi familia, permitir que estemos juntos y darme fuerzas en las dificultades. También, agradezco a toda mi familia por apoyarme en mis estudios dándome ánimos y fuerzas para continuar en lo que me proponga.

Tabla de contenido

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	7
Resumen	8
Capítulo I: Introducción	9
Capítulo II: Metodología	25
Capítulo III: Resultados	31
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones	36
Referencias	39
Anexos	46

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución del sexo y rango de edad en la muestra	31
Tabla 2 Análisis de normalidad de las variables	32
Tabla 3 Correlación teletrabajo y desempeño laboral	33
Tabla 4 Correlación soporte laboral tecnológico y desempeño laboral	34
Tabla 5 Correlación entre jornada de trabajo y desempeño laboral	34
Tabla 6 Correlación entre Bienestar social y l desempeño laboral	35

RESUMEN

El teletrabajo es un modelo laboral que hace referencia al trabajo que se realiza desde el hogar del trabajador. No es algo que surgió recientemente, sino que viene de tiempo atrás y va ganando más acogida gracias a los avances tecnológicos que permiten un trabajo más eficiente y cómodo. **Objetivo:** Determinar la relación entre el teletrabajo y el impacto en el desempeño laboral en una empresa privada de Lima metropolitana 2024. **Metodología:** Enfoque cuantitativo no experimental de nivel descriptivo y correlacional. Usando una muestra de 88 colaboradores del área de ventas del rubro de telecomunicaciones. **Resultados:** Existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables (Rho de 0.89) y con un valor ($p < 0.001$) esto indica una correlación positiva fuerte. En pocas palabras, a un mayor nivel de teletrabajo mayor será el desempeño laboral. Dicho de otro modo, los colaboradores que han experimentado la modalidad remota en su mayoría muestran un aumento de productividad en sus funciones por contar con la autonomía que le brinda su empleador y el soporte tecnológico que se requiere.

PALABRAS CLAVES: Desempeño laboral, trabajo remoto, productividad, soporte laboral, bienestar social

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Según Maurizio (2021) menciona que el teletrabajo fue una nueva implementación que cobro más acogida desde años atrás por el impacto de la pandemia del Covid 19 y ha producido desafíos en enormes magnitudes, lo que se estima es garantizar que esta modalidad de trabajo desde el domicilio influya y sea un beneficio en el empleador y también para el empleado. Por otro lado, Martínez et al. (2021) comenta que en sus inicios generó dificultad en el transcurso de esta nueva implementación. Sin embargo, las organizaciones pudieron observar la gran rentabilidad al tener una disminución de gastos en las operaciones del trabajo. Esta nueva implementación no fue nada fácil para los trabajadores ya que algunos no poseían los instrumentos necesarios para laborar en casa y esto los afectaba en diferentes aspectos.

En América Latina, un estudio por la OIT (Organización Internacional del Trabajo) entre el año 2019 y 2021 se observó en algunos países de la región como: Chile, Costa rica, Argentina, Brasil, Perú y Uruguay. Dichos países mostraron un gran aumento realizando sus funciones desde casa y estos fueron registrados hasta el segundo y tercer trimestre de 2020. Luego de ello, hubo un decrecimiento mismo a comienzos del 2021 continuaba teniendo un significativo crecimiento a diferencia de la comparativa con años anteriores (Maurizio, R., 2021).

En el Perú, actualmente la cantidad de trabajadores que solicitan un trabajo remoto es abismática, a diferencia de los años 2017 y 2020, puesto está, que apostar por esta nueva modalidad depende del progreso de recursos de la empresa y el ahorro que conlleva no usar las instalaciones. Sin embargo, el teletrabajo tanto para el Perú como para el mundo abre una puerta nueva en referencia a los derechos existentes y otras que deben ser modificadas en función a la actualidad (Yarnold, 2021).

Entre ellas se puede mencionar el derecho a la desconexión; los empleados tienen derecho por la Ley 30036 (ley de teletrabajo) a un trabajo de 48 horas semanales. El derecho a privacidad de la intimidad; hace referencia hasta qué límite el empleador puede supervisar al trabajador sin invadir su privacidad. Derecho de protección de datos y a la

confidencialidad de la información; al ser un trabajo remoto la información del empleado queda propenso a ser mal utilizado.

Para finalizar está la Seguridad y salud en el trabajo; El empleador tiene que evitar accidentes laborales en sus trabajadores, respecto a esta ley se sugiere tomar las medidas correspondientes en relación con las características del teletrabajo (Yarnold, 2021). En tal sentido, se concluye de que estamos en un proceso de adaptación a esta nueva modalidad y nos falta abarcar aspectos para mejorar la salud del trabajador, pero también para la optimización en el trabajo.

Por otro lado, esta nueva modalidad desde casa llega a brindar un impacto positivo con beneficios como la comodidad al estar en un ambiente privado, pero también autonomía para realizar actividades en la organización, la cercanía al ambiente familiar, ahorro en cuestión económico y una mejor calidad de vida. Claro está que esta nueva modalidad ofrece muchos más beneficios, pero también conlleva algunas desventajas que es necesario mencionar, Primero centrándonos en la persona, una de las desventajas es la falta de compañía por otros colaboradores que genera un aislamiento (Osio, 2010).

De igual manera, al mencionar el teletrabajo se ha investigado su relación con el desempeño laboral, según Gómez, K., & Jiménez, A. (2020) menciona los aspectos negativos entre las dos variables, como un bajo rendimiento del colaborador al no tener una supervisión constante en sus actividades que tiene que realizar desde casa, en relación con el trabajador también se observa un nivel bajo en las relaciones interpersonales detonando un aislamiento y esto también podría generar una baja productividad. Sin embargo, no todo es negativo.

El teletrabajo genera un beneficio a trabajadores porque les permite estar cerca a sus familiares e incitar un vínculo entre los integrantes. En el tema laboral, trabajar desde casa y con los TICS necesarios hace posible la interacción con los colegas de trabajos y con el jefe. Esto evita la deserción de los empleados.

Asimismo, Cancela & Giuzio (2021) la productividad en el centro de trabajo influye de manera drástica según la dinámica familiar de cada colaborador, la productividad en el teletrabajo puede ser dañada cuando se tiene una responsabilidad en el hogar como el cuidado de hijos u otras personas a cargo, y esto es diferente para las personas que no cuentan con esta responsabilidad. En este sentido, la productividad varía dependiendo del grado de situaciones o ambiente familiar que vive la persona.

La nueva implementación del trabajo remoto llevo a varios desafíos y problemas que llegaron a repercutir a colaboradores como en la entidad de estudio donde se observó diferentes factores como la dificultad de desconexión del trabajo y comenzó a dañar la relación de lo laboral y lo personal, dejando a lado el rango de horario establecido.

Por otro lado, se observa cierta dificultad en la comunicación entre los altos mandos con los colaboradores, dificultando una buena interacción, lo que genera malentendidos y esto podría desencadenar dificultades en el rendimiento de sus funciones. Otro de los problemas observados es la mala conectividad o el mal funcionamiento de equipos que también afectan la productividad y ocasiona estrés y frustración. Cabe recalcar que los trabajadores son los que implementan su propia herramienta de trabajo, desde sus equipos (laptop o computadora) hasta la conexión de internet.

Otra dificultad es la responsabilidad familiar que puede interferir en el trabajo, por el cuidado de hijos, visitas repentinas y cuidados de limpieza en el hogar, lo cual es fundamental abordar para optimizar la experiencia del teletrabajo. Si esta situación continua, podría ocasionar un impacto negativo en la salud mental, ocasionando estrés, ansiedad hasta fatiga laboral y sobre todo un bajo rendimiento que afecta a la propia organización y en sus ganancias.

En este estudio se dará como aporte la información clara de los trabajadores y como se sienten en relación con su gestión desde casa lo que podrá ayudar para implementar recursos y programas que ayuden en la salud mental y físico, pero sobre todo en el rendimiento laboral que está afectando a la empresa.

Antecedentes

1.1.1 Antecedentes nacionales

Figuroa & Huatuco (2022), realizaron una investigación con la finalidad de hallar la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de colaboradores administrativos del sector de servicios de ingeniería en Lima Metropolitana. Asimismo, demostrar esta influencia en sus dos formas del teletrabajo: forma completa y forma mixta. Por otro lado, su metodología fue de manera cuantitativa de tipo explicativo – correlacional, utilizando una población de 179,648 y una muestra de 383 colaboradores. Para el estudio y como

complemento se utilizó la técnica de encuesta, es decir, un cuestionario de tipo Likert para el teletrabajo con dos dimensiones: Forma completa y forma mixta y otro cuestionario para el desempeño laboral con dos dimensiones: desempeño de tareas y desempeño contextual. Después de delimitar y aplicar el instrumento, se centró en el objetivo principal que era la relación de sus dos variables donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman (0.244), Indicando una alta relación positiva entre el teletrabajo y el desempeño laboral lo que da a entender que los colaboradores que actualmente trabajan desde casa muestran un alto nivel de productividad, se observa una cierta conformidad con esa modalidad. Sin embargo, se ha determinado que aún hay colaboradores que aún no han logrado adaptarse a esta nueva modalidad de trabajo y esto se relaciona por la ausencia de manejo del uso de tecnología. También se evidencia que podría disminuir el desempeño laboral si no se da las herramientas fundamentales para trabajar desde casa. Para complementar, se puede afirmar la correlación significativa con las dos dimensiones de estudios del teletrabajo y el desempeño.

Por lo contrario, se encontró al autor Aguilar et al. (2021), realizando una investigación con el objetivo principal de hallar si existe diferencia entre el desempeño y los empleados peruanos obligados y no obligados a trabajar desde casa. La metodología fue de tipo experimental de corte transversal con un análisis cuantitativo correlacional, teniendo como estudio a 250,000 de la población peruana que se encuentra teletrabajando, cuyos datos fueron recolectados del Ministerio de Trabajo y Empleo del Perú, tomando como muestra a 269. Sin embargo, se tuvo acceso a 350 personas. La técnica utilizada fue una encuesta, donde se dio la elaboración de un cuestionario para el teletrabajo obligado y desempeño laboral, incluido el Balance, Trabajo y Familia, Agotamiento Laboral y Satisfacción Laboral, lo cual, fue llevado a cabo por el método de juicio de expertos. Los resultados afirman que los trabajadores obligados se relacionan de manera negativa con el desempeño laboral y esto se evidencia con la prueba de Shapiro-Wilks donde los datos indican que son confiables con una probabilidad ($p=4,48E-06$) que es menor a 0.1 y el comportamiento de los datos es un 97% normal, es decir, que hay cierta diferencia de trabajadores que fueron obligados y los que si se les ha tomado en cuenta su decisión del teletrabajo; de este modo, los trabajadores obligados muestran un bajo desempeño y rendimiento al realizar sus labores. Asimismo, se puede mencionar que las más afectadas y las que presentan un mayor agotamiento laboral son las mujeres.

Por otro lado, Rojas (2021) en su investigación para su titulación tuvo como objetivo principal hallar la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral en un área administrativa en Lima. Para ello, el método utilizado fue de un enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental; para el estudio se tomó una muestra de 20 trabajadores del área de administración. La técnica empleada fue una encuesta, de la cual, se manejó un cuestionario con el fin de medir el Teletrabajo y Desempeño Laboral, dicho instrumento fue validado mediante juicio de expertos. Los hallazgos muestran un elevado grado de correlación por Spearman ($r=0.829$) donde afirma que el teletrabajo influye de manera positiva al desempeño laboral, pero también al nivel de eficiencia, clima laboral y las capacidades de los colaboradores, es decir, mientras laboren desde casa y cuenten con la implementación necesaria su desempeño en sus funciones será positivo. Sin embargo, se recomienda tomar en cuenta materiales digitales y otros recursos para mejorar la capacidad y rendimiento de los trabajadores.

De igual forma, Del Rosario & Flores (2022) en su tesis tuvo el propósito en definir el nexo entre la variable de teletrabajo y el desempeño en Atento, pero también la relación entre sus dimensiones del teletrabajo: capacitación, optimización de los procesos, herramientas tecnológicas y cultura organizacional con el desempeño. Asimismo, la población y muestra considerada para la evaluación fue de 100 colaboradores de la empresa, para el estudio se empleó como instrumento un cuestionario del desempeño laboral y teletrabajo. Fue creado por las autoras y validado por el método de juicio de expertos, considerando la prueba de manera positiva y considerable. En la metodología, se empleó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y correlacional – no experimental. Los resultados muestran una correlación positiva, lo cual fue comprobado mediante Spearman ($r= 0.727$) y su valor ($\text{Sig}= 0.000$) confirmando una alta correlación significativa entre el trabajo remoto y el desempeño laboral. Por otro lado, también se determinó una relación significativa sobre las dimensiones del teletrabajo con el desempeño laboral. Con lo expuesto, se concluye que hay realización de objetivos en la empresa, ya que se observa comodidad de los colaboradores al realizar labores desde casa, además, de tener los medios tecnológicos necesarios para su gestión. Esto demuestra su buen desempeño y el compromiso que tienen con la entidad.

De igual manera, Concha & López (2020) en su investigación tuvo el reto principal de determinar la correlación existente entre el teletrabajo y desempeño en la caja municipal

de ahorro y crédito y con objetivos específicos sobre las normas legales de funcionamiento, tecnología empleada en el teletrabajo, condiciones ambientales y las modalidades de implementación del teletrabajo, todos ellos en relación con el desempeño laboral. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo y cualitativo - correlacional, con un diseño no experimental y con un corte transversal. Para esta investigación se tuvo una muestra de 30 colaboradores, donde se creó y utilizó una técnica de encuesta y una entrevista para la obtención de datos. Utilizando un cuestionario para el teletrabajo y desempeño laboral. Los resultados indican que el trabajo remoto tiene relación positiva con el desempeño laboral en la manera grupal e individual (Spearman; $r=0,541$). De igual manera, con pautas y las formas de implementación del trabajo remoto donde se observa también una relación significativa. Por otro lado, en relación de las normas legales de funcionamiento y la productividad laboral, se detalla que no existe una correlación significativa, De igual manera, la dimensión de la tecnología empleada en el teletrabajo no muestra una relación significativa con el desempeño.

Finalmente, Alejo & Gonzales (2023), en su trabajo tuvo el propósito de demostrar la correlación entre el teletrabajo y la desconexión digital de trabajadores del área administrativa, La metodología utilizada fue de tipo de investigación básica, con nivel explicativo, con diseño descriptivo correlacional. Para esta investigación se utilizó una muestra de 30 colaboradores del Hospital Nacional del Callao, donde se ofrecieron voluntariamente en participar en el estudio. La técnica utilizada fue la creación de dos encuestas sobre el teletrabajo y el derecho de desconexión digital y estos fueron validados por el juicio de expertos. Los resultados confirman que hay relación significativa positiva considerable ($r = 0,806$; $p=0,000$) entre el trabajo remoto y la desconexión digital de los trabajadores administrativos de un Hospital Nacional del Callao en el año 2022, con una correlación positiva, lo cual indica que a un mejor manejo y capacitación sobre el trabajo remoto mayor será la oportunidad de disfrutar la desconexión laboral.

1.1.2 Antecedentes internacionales

Domínguez (2022), en una investigación tuvo el objetivo principal proponer un plan de contingencia que ayude a sustentar el desempeño de los trabajadores del área administrativa que trabajan de manera remota en la universidad de Santa Elena. Para la

investigación se utilizó un método de estudio mixto: cualitativo y cuantitativa – no experimental y con alcance descriptivo, además, para el análisis se utilizó a una población de 123 empleados. Sin embargo, se obtuvo solo una muestra de 68 colaboradores del área administrativa; asimismo, en cuanto a la técnica de estudio, se empleó una encuesta y entrevistas al personal administrativo, dicho esto, se obtuvo como resultado que 71% de los empleados no están satisfechos con el horario de trabajo de 8 horas, el 60% poseen un lugar adecuado para trabajar y el resto no cuenta con esas condiciones, por otro lado, el 99% cuentan con una adecuada conexión a internet, mientras tanto el 53% indican que es satisfactorio trabajar desde casa, en la entrega de lo requerido solo el 87% cumplía con el tiempo establecido, el 85% de los encuestados tienen el apoyo del equipo de trabajo y para finalizar el 71% de las personas indican que se les brinda incentivos en el trabajo. Se puede concluir que los principales factores que dañan el desempeño laboral es el incumplimiento del horario laboral y esto afecta directamente a la satisfacción de los colaboradores, otro de los factores es la ergonomía porque en largo plazo ocasionaría enfermedades, otro de los factores es la tecnología y el agotamiento profesional ya que no tienen funciones concretas y esto se relaciona de manera negativa con el desempeño; para finalizar, se creó una estructura para el plan de contingencia que sean alcanzables a los criterios del desempeño laboral basándonos en el teletrabajo.

Estrada (2021), elaboró una investigación donde su objetivo fue hallar el impacto entre el teletrabajo y el desempeño laboral en una empresa financiera para mejorar la productividad en la organización. En la parte metodológica, se utilizó un alcance correlacional con enfoque cualitativo y cuantitativo, Por ende, se utilizó como técnica de estudio, una encuesta tipo Likert, es decir, un cuestionario para el trabajo remoto y otro para el desempeño laboral constituido por 30 preguntas en general y fueron administrados a 30 empleados que trabajan desde sus hogares de manera completa. En los resultados, se puede observar una alta correlación positiva del teletrabajo con el desempeño laboral, donde el 80% de los trabajadores cuentan con el ambiente necesario para trabajar. Sin embargo, detallan que no se percibe nada del consumo del internet. De igual manera, el 78% de los colaboradores indican estar de acuerdo con el compromiso en función al equipo de trabajo y el 33% de ellos mencionan que el estrés ocasionado por el trabajo no afecta en el desempeño laboral. Ante lo expuesto, el teletrabajo posee más aspectos positivos para los colaboradores que negativos y esto desencadenan un óptimo desempeño en los

colaboradores, sin embargo, aún se debe mejorar el bienestar laboral y la eficiencia. También, se comprueba que el teletrabajo muestra factores que incrementan el ánimo de los empleados y esto logra un mayor desempeño.

Vera & Zambrano (2022), realizaron una investigación referente al trabajo remoto y su incidencia al desempeño laboral de los servidores públicos de CNT EP cantón bolívar en Ecuador, cuyo objetivo fue recolectar información sobre la incidencia de estas dos variables e implementar una estrategia de mejora para reforzar el desempeño. La población utilizada fue de 2.000 trabajadores. Sin embargo, se consideró de estudio una muestra de 111 personas, las cuales, para la investigación se usó un método de enfoque cualitativo de tipo correlacional, empleándose como técnica de investigación, una encuesta para evaluar los objetivos planteados y una entrevista con preguntas abiertas a los participantes. En lo que se refiere a los resultados de la investigación se puede mencionar que el 45% y 8% de los trabajadores están en desacuerdo y muy en desacuerdo con que el teletrabajo satisface sus necesidades, ante lo expuesto, se deduce que el teletrabajo influye de manera negativa con el desempeño laboral porque no cumple con las necesidades del trabajador. Asimismo, se observa una disconformidad con la atención por los altos mandos y públicos, por ello se plantea métodos y estrategias de mejora para los problemas hallados.

Por otro lado, Gonzales, C. (2022), en una investigación tuvo como objetivo principal, analizar el teletrabajo y las consecuencias en el desempeño laboral en trabajadores y así para evaluar si obtuvo aspectos positivos o aspectos negativos. La metodología utilizada para esta investigación fue de un enfoque cuantitativo - correlacional, no experimental, transversal. Para la investigación se tomó a una población de 40 trabajadores. Sin embargo, se tuvo acceso a una muestra de 24 personas, usando la técnica de encuesta, se utilizó como instrumento un cuestionario para conocer las consecuencias del desempeño laboral debido a la integración del teletrabajo, constituida por 36 preguntas abiertas y cerradas, que fue brindado a veinte cuatro colaboradores de la GBS de Boston Scientific. Los resultados hallados informan que un 8,3% de los colaboradores se encuentran insatisfechos con la relación de vida, trabajo y familia que realizan desde casa. Por el contrario, el 20,8%, se encuentran satisfechos y el 70,8% se encuentran totalmente satisfechos sobre su nivel de satisfacción. Se deduce que el teletrabajo posee más aspectos positivos que negativos, Sin embargo, se recomienda seguir brindando el trabajo de modalidad remota mientras se brinde también lo mismo o más beneficios para que se sientan

tranquilos, seguros y haya un buen desempeño laboral.

Asimismo, Vigario (2021). En su investigación tenía el objetivo de analizar el teletrabajo y su impacto en la salud del trabajador y clima organizacional. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo con un análisis conceptual. Para la investigación se tomó una población de 21 trabajadores del departamento de gestión de riesgos y cumplimiento (GRC). Empleándose la técnica de encuesta, se utilizó como instrumento un cuestionario para conocer la opinión sobre el efecto del trabajo remoto con el bienestar del trabajador. Los resultados indican que un 14,3 % de trabajadores consideran un efecto negativo del teletrabajo con el bienestar laboral por la disminución de relaciones con compañeros y la soledad, por otro lado, el 65% del total (28,6% y 38,1% respectivamente). Indican que el teletrabajo tiene un impacto bueno en el bienestar laboral y social, ya que implica menos desplazamientos y una mejora en la armonía entre lo laboral y personal.

Para finalizar, Anchundia et al. (2021) en su investigación tenía la finalidad de entender la experiencia de los trabajadores administrativos sobre su desempeño laboral y la nueva modalidad del teletrabajo y que eso sea un punto de mejora, para ello, se empleó una muestra de 10 colaboradores del área administrativa que fueron elegidos por el área de RR.HH. En la parte metodología, se empleó un enfoque cualitativo – descriptivo. Para hallar los resultados, se utilizaron 3 instrumentos: un cuestionario sobre el desempeño laboral y otro sobre el teletrabajo, además, de una entrevista individual y un grupo focal. En la parte de los resultados se puede demostrar de manera positiva el desempeño de los colaboradores con el teletrabajo. Sin embargo, se observa también una pequeña disconformidad con la falta de respeto cuando están en un horario familiar o personal, también se evidencia las distintas causas que contribuyen de manera positiva en el teletrabajo y desempeño, como la auto planificación y el adecuado uso de la tecnología.

1.2 Formulación del problema

Problema General:

¿Cuál es la relación entre el Teletrabajo y el desempeño laboral en una empresa privada de Lima metropolitana, 2024?

1.2.1 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión de Soporte Tecnológico y el Desempeño Laboral en una empresa privada de Lima metropolitana, 2024?

¿Cuál es la relación entre la dimensión de Jornada de Trabajo y el Desempeño Laboral en una empresa privada de Lima metropolitana, 2024?

¿Cuál es la relación entre la dimensión de Bienestar social y el Desempeño Laboral en una empresa privada de Lima metropolitana, 2024?

1.3 BASES TEORICAS

1.3.1 Teletrabajo

El teletrabajo en su historia inicia con una referencia de Jack Niles, un estadounidense físico, en el año 1973, donde se presentaba en esos tiempos una crisis petrolera que afectaba al suministro de este mismo e investigó la aplicación de un nuevo método para buscar soluciones como el nuevo concepto de trasladar el trabajo al empleado desde su casa. Esto resulta beneficioso y minimizar los congestionamientos, la contaminación producida por vehículos y la cantidad de tiempo perdido en el traslado hacia la entidad (Camacho, 2020). Sin embargo, la transición del mundo laboral físico y lo virtual fue dada a inicios del siglo XXI, generando un medio permanente y brindando la accesibilidad de esta misma (Drucker, 1993, como se citó por Atencio y Bonilla, 2020).

Podemos definir el trabajo remoto como las labores que se realiza fuera de la empresa, manejando instrumentos tecnológicos para el cumplimiento de tareas asignadas (Real Academia Española, 2023). Existen diferentes conceptualizaciones referentes al teletrabajo, sin embargo, una de las principales y por la cual nos vamos a basar para la presente investigación de Atencio et al. (2017), define el trabajo remoto como la realización de deberes o actividades virtuales dando un especial énfasis en el uso de medios digitales como el internet y a la red social en el trabajo.

De la misma manera, Martínez, R. (2018), reitera que el teletrabajo consiste en la colaboración del trabajador con la entidad en la realización de los deberes que se les asignan en el trabajo total o parcial sin utilizar las instalaciones de la empresa. Lo cual tendrá como sustento a la tecnología y comunicaciones. Por otro parte, Camilo (2021) lo define al trabajo

remoto como la actividad que se realiza en la vivienda del colaborador o en otro establecimiento.

De igual manera, siguiendo con las definiciones, la Organización Internacional del Trabajo (2021), define al trabajo remoto como la fusión de dos elementos; el lugar donde se ejecuta el trabajo y la utilización de TIC que sería los instrumentos necesarios para gestionar; por ende, es un trabajo que se realiza fuera de la empresa. Por otro lado, es necesario definir el TIC o la Tecnología de la información y comunicación, donde, según la UNESCO (2017), son recursos tecnológicos que ayudan en las labores del trabajo, estas incluyen diferentes herramientas como: computadoras, telefonías, internet, etc., con el objetivo de incrementar y facilitar las funciones en el trabajo.

Por otro lado, según lo citado por El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2023), según el reglamento de la Ley del Teletrabajo, Decreto Supremo N. 002-2023-TR: detallan que existen 2 tipos de teletrabajo: La primera modalidad es el Teletrabajo Total, de la cual las prestaciones de trabajo no son presenciales. Sin embargo, suelen darse eventualidades donde se necesita que el empleado realice algún tipo de trabajo en la entidad y esto será con previa coordinación con el empleador. La segunda modalidad es el Teletrabajo Parcial, donde se acuerdan por ambas partes la prestación de servicios tanto presenciales como no presenciales y ellos se debe constatar en un contrato de trabajo brindado por el empleador.

De todo lo mencionado y profundizando el teletrabajo y los factores que influyen podemos mencionar que, dentro de esta modalidad, existen factores que afectan de manera positiva, pero también negativamente al teletrabajo, mencionado ello, se procederá a mencionar cuáles son las ventajas del teletrabajo: 1. Ahorro de transporte y pasajes 2. Una buena organización de los tiempos 3. Mejor balance familiar 4. Flexibilidad en el horario 5. Posibilidad de autoempleo, etc. Las desventajas del teletrabajo son: 1. Problemas para laborar cuando no se cuenta con la conectividad requerida 2. Falta de equipos necesarios para laborar 3. Alto índice de aislamiento 4. Deterioro en la vida familiar 5. Riesgo de sufrir burnout (Banco Interamericano de Desarrollo, 2022). Esto indica que el trabajo remoto aporta muchos beneficios en diferentes aspectos o áreas de su vida del trabajador, no obstante, por ser una implementación más actualizada y que está abarcando más en las organizaciones, genera puntos negativos que hace necesario hacer hincapié para

implementar estrategias para favorecer ambas partes; tanto para el empleado como para la entidad.

1.3.1.1 Dimensiones

Según la OIT (2022), la jornada de trabajo, menciona la regulación de 8 horas durante los 5 o 6 días a la semana, siendo la cantidad de 48 horas semanales que se debe cumplir, sin embargo, en la posición de la empresa y según legislaciones, se determina una cantidad máxima de horas de trabajo y una mínima en cuestión de los descansos. Lo cual esto es manejable a las necesidades dependiendo de los servicios que se brinda. Cabe mencionar que las horas establecidas varían dependiendo del país, por ejemplo, en América Latina, hay países como Ecuador, donde su jornada de trabajo semanal es solo de 40 horas, a diferencia de Perú, Argentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, México, Panamá, etc. Que su jornada de trabajo semanal es de 48 horas, inclusive estas horas pueden extenderse.

La implementación del teletrabajo con la jornada laboral implicó consecuencias en torno al horario, uno de ellos fue la flexibilidad del teletrabajo porque el colaborador puede iniciar su labor después de la hora pactada, inclusive finalizar antes, ya que su desempeño será evaluado mediante indicadores. Por otro lado, se presenta también la falta de límites y la extensión de horas pactadas por el empleador, usualmente en los trabajos presenciales, se tiene una hora pactada de entrada y de salida. Sin embargo, esta modalidad permite la interacción más constante de los altos mandos con los colaboradores, donde se puede dar la posibilidad de extender la jornada laboral. Justamente con ello, se dan legislaciones sobre los derechos que tiene el trabajador respecto a la desconexión remota, esto fomenta un límite para no ser contactado por la empresa en días de descansos o feriados, por lo cual, el colaborador no está en la obligación de responder algún tipo de requerimiento o mandato. Por ello, diferentes países han decidido implementar legislaciones para regularizar el teletrabajo, como el caso de Chile en el 2020, Argentina y Uruguay en el 2021, entre otros. (OIT, 2022)

Por otro lado, el Bienestar Social según Keyes (1998, como se citó en Blanco & Diaz, 2005) indica que es “La valoración que hacemos de las circunstancias y el funcionamiento dentro de la sociedad”. Para complementar Keyes menciono las dimensiones del bienestar social, entre ellos esta: la integración social, aceptación social, contribución social, actualización y coherencia sociales.

De igual manera con la dimensión de Soporte Laboral Tecnológico, que hace alusión a las herramientas que juegan un gran papel en las organizaciones y para los colaboradores, son tecnologías útiles. Asimismo, Mujica (2000, como se citó según Kajatt, et al., 2022) mencionó la gran importancia del soporte tecnológico por sus avances, refiriéndose más por la telecomunicación e informática, que genera un beneficio en la interacción, la oportunidad de entrada al conocimiento y esto, es de manera semejante con la organización.

En esa misma línea, tenemos a la gestión de servicios de TI en las organizaciones, ya que tiene el objetivo de cumplir con la calidad de la organización, brindando una mejor condición en los servicios y reducir costos. Busca direccionar los servicios TI con los objetivos estratégicos de las empresas en la actualidad y de sus clientes (Quezada et al., 2018).

1.3.2 DESEMPEÑO LABORAL

Según Chiavenato (2009) el desempeño laboral es el comportamiento que tiene un individuo y está ligado a múltiples factores que lo condicionan y genera una intensidad sobre su esfuerzo ante una acción. Esto nos indica que los componentes que alteran al desempeño laboral son determinantes para la persona.

Después de definir el desempeño en el trabajo para nuestra investigación nos centraremos en la teoría de Herzberg (1959) que menciona la teoría de la motivación e higiene donde detalla dos factores: la higiene que hace referencia a condiciones mínimas que debe recibir un trabajador por ejemplo el sueldo, buenas condiciones laborales, seguridad en el trabajo, relación interpersonal con sus compañeros, entre otros, Si se da menos de lo requerido esto puede producir insatisfacción. Sin embargo, su presencia no produce satisfacción y los factores Motivadores, son de tipo intrínseco, que hace referencia al placer de hacer cierto tipo de cosas por reconocimiento o responsabilidad y genera un aumento en la satisfacción. Por ende, los factores de satisfacción y los factores de insatisfacción no están relacionados entre sí. En otras palabras, si se retira un factor de insatisfacción, este no producirá satisfacción (Guzmán et al.,2021).

Otra teoría referida al desempeño laboral es la de Frederick Taylor que menciona la teoría de la administración científica y detalla la utilización de los enfoques científicos y

profundiza sobre ella para una mayor eficiencia, resaltando la adaptación de tareas o responsabilidades, el dominio o vigilancia de los trabajadores y los incentivos salariales para incrementar la productividad (Alchon & Schachter, 1990).

En función a lo mencionado, nos centramos en la Teoría de las relaciones humanas, que fue desarrollado por el psicólogo Elton Mayo en el siglo XX, contraponiéndose a la teoría clásica de administración de Taylor y Fayol, por ser un enfoque muy riguroso y deshumanizador hacia el trabajo. En la teoría de las relaciones humanas, menciona la importancia del lado humano en las organizaciones, donde se enfoca en las motivaciones, la atención personal y el lado blando, además, profundiza en brindar la autonomía y la confianza al trabajador, con ello, puedan tener un sentimiento de libertad personal y cierto grado de autoridad. Al aplicar ello, se puede observar una mejor productividad y desempeño. (Mulder, 2023).

Por lo contrario, Robbins (2009), menciona que el desempeño se relaciona con aptitudes interpersonales de la persona, ya que esto depende de sus habilidades de comunicarse de manera eficaz con sus compañeros de trabajo y con su jefe, ello produciría un mayor desempeño, de igual manera se observa a empleados con buenas habilidades interpersonales y otros que requieren entrenamiento o preparación para comunicarse de manera eficiente. De igual manera, los autores Murphy y KR (1989), después de examinar a los trabajadores en función a su desempeño, determino 3 componentes: desempeño de tareas, comportamiento de ciudadanía y comportamiento laboral contraproducente. Fundamentándolo según el punto de vista del desempeño conductual.

1.3.2.1 Dimensiones

Murphy y KR (1988), describe al desempeño de tareas como el grupo total de deberes que el individuo puede hacer y que llegan a definir su efectividad en sus labores, de igual manera, es un subconjunto de conductas laborales notables. Complementando lo mencionado, Rotundo & Sackett (2002) donde indica que el desempeño de la tarea son conductas que favorecen en generar una mejora laboral y en la prestación de un servicio en beneficio para la organización.

Bautista & Cienfuegos (2020), detalla al desempeño contextual como un grupo de conductas de cada persona, de manera individual y este comportamiento alcanzan o superan

lo solicitado por el puesto de trabajo, Esta dimensión es fundamental para alcanzar los objetivos que esperan las organizaciones.

Omar (2010), menciona que los comportamientos contraproducentes en el trabajo son conductas premeditadas que tiene como objetivo perjudicar a la organización o a los integrantes que forman parte de ellas, como sus compañeros de trabajo, supervisores, clientes, entre otros. Por ende, representan una amenaza en la placidez de la empresa y de sus integrantes.

1.4 Objetivo general y específicos

Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre el teletrabajo y el impacto en el desempeño laboral en una empresa privada de Lima metropolitana, 2024.

Objetivos específicos:

- Identificar la relación entre la dimensión de Soporte Laboral Tecnológico y el desempeño laboral en una empresa privada de Lima metropolitana, 2024
- Establecer la relación entre la dimensión de Jornada de trabajo y el desempeño laboral en una empresa privada de Lima metropolitana, 2024
- Identificar la relación entre la dimensión de Bienestar social y el desempeño laboral en una empresa privada de Lima metropolitana, 2024

1.5 Hipótesis

- **Hi:** Existe relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral en una empresa privada de lima, 2024
- **Ho:** No existe relación entre el teletrabajo y desempeño laboral en una empresa privada de lima, 2024

De la hipótesis general, se desprenden hipótesis específicas como:

1. El Soporte laboral tecnológico se relaciona con el desempeño laboral en una empresa privada de Lima, 2024
2. La Jornada laboral se relaciona con el desempeño laboral en una empresa privada de Lima, 2024

3. El Bienestar social se relaciona con el desempeño laboral en una empresa privada de Lima, 2024

1.6 Justificación

La investigación se justifica de forma teórica, porque deseamos expandir nuestros conocimientos y brindar hallazgos nuevos correlacionando el teletrabajo con el desempeño laboral. Además, esta investigación permitió ratificar los conocimientos teóricos previos de mis variables de estudio y nos pone en contexto con la realidad de la entidad privada. Todo este aporte nos permite brindar estrategias de mejora en la empresa, como la implementación de una guía enfocando al equilibrio **de trabajo - vida** que debe existir al trabajar desde casa, donde se plantean horarios de desconexión digital para la convivencia familiar.

Para finalizar, nuestra investigación ayuda como guía para futuros investigadores. De forma práctica, porque permitirá analizar los resultados encontrados y conocer dicha información será un beneficio para el mejoramiento del rendimiento de los colaboradores, lo que se pretende es que la organización entienda lo esencial que es mejorar las condiciones laborales en el teletrabajo y con ello pueda implementar programas especializados en integrar a los colaboradores con sus demás compañeros y reducir las reuniones fuera del horario laboral para proveer un mejor rendimiento y salud físico y mental de los colaboradores. De forma metodológica, porque se utilizó un método de investigación de tipo cuantitativo con un nivel descriptivo – correlacional para obtener información relevante y precisa de lo que se desea investigar, a través, de técnicas de encuestas como cuestionarios de tipo Likert para determinar relaciones significativas y realizar un análisis estadístico del teletrabajo con relación al desempeño laboral y con ello se cuantificó la información obtenida y se planificó indicadores para brindar resultados positivos a la empresa. Los aspectos metodológicos nos permiten tener una base sólida para nuestra investigación.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

2.1.1. Enfoque

La investigación es de enfoque cuantitativo porque se va a recolectar información con el fin de comprobar la hipótesis y probar teorías.

Según Hernández et al. (2014) detalla al enfoque cuantitativo como “La recolección de datos estadísticos con base en la medición numérica, con la finalidad de probar las hipótesis y establecer pautas de conocimiento, así como probar teorías” (p.4)

En este enfoque se da de manera lineal y siguen procesos que no se deben saltar ya que es secuencial y probatorio por lo que el método es rígido. Por lo tanto, nuestra investigación parte de una idea donde se recolectaron datos y se delimita para que luego se plantee los objetivos y la pregunta de investigación y así continuar con el proceso hasta llegar a una cantidad de resultados referentes a la hipótesis planteada.

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de nuestra investigación será no experimental porque no habrá una manipulación o manejo de variables, así como lo señala:

Hernández et al. (2014) donde afirman que, no se manipulan nuestras variables; solo se van a estudiar los fenómenos que estos producen y como se desarrollan en su contexto natural, para luego ser analizados (p.87, 88).

Por otro lado, nuestra investigación presenta un corte transversal, ya que se va a presentar en una exploración inicial en un momento dado donde se van a reunir datos. Asimismo, posee el propósito de definir las variables seleccionadas y examinar su ocurrencia.

2.1.3. Nivel de investigación

En la presente investigación se utilizó el nivel descriptivo y correlacional entre la variable de Teletrabajo y Desempeño Laboral, ya que va a describir los hechos y examinar el comportamiento de las dos variables porque pretendemos

conocer y medir el grado de relación y dar respuesta a la pregunta planteada.

Así como los señala Arias, G. (2012), menciona que la investigación descriptiva es fundamental para dar una característica de diferentes contextos, además, que el comportamiento y estructura serían la finalidad del estudio (p.24)

Asimismo, esta investigación es correlacional, puesto que el mismo autor afirma que su objetivo principal es hallar la relación o asociación (no causal) que existe en dos o más variables. Por lo cual, se van a medir las variables para posterior a eso, mediante pruebas de hipótesis de correlación y el uso de técnicas estadísticas, se va a estimar la relación. (p.25).

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Para Roldan & Fachelli (2017), la población viene a ser un conjunto finito o total de elementos que tienen una particularidad en común y por las cuales se busca deducir los resultados de nuestro estudio. Asimismo, para obtener una población en específico es necesario que se encuentre delimitada por el problema y objetivos de estudio. (p. 7)

Por lo tanto, nuestra población está delimitada por colaboradores de una entidad privada de Lima metropolitana, del área de ventas, obteniendo la cantidad de 110 colaboradores. La cantidad de la población trabajadora fue tomada mediante el área de RR.HH. que nos proporcionó dicha información. De lo mencionado, se detalla 80 personas de género femenino y 30 personas de género masculino que serán consideradas para la muestra.

2.2.2 Muestra

Según Monje, C. (2017), la muestra se caracteriza por reunir datos de una población dividida en una categoría o grupo que cumplen algunas distinciones, por lo que es importante que la muestra sea delimitada y definida. También, debe ser representativa de la población. (p.123)

Otro autor que complementa lo expuesto, es Arias, G. (2012), lo explica como un “subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”

(p.83)

De lo expuesto, para nuestra investigación se procederá a usar el muestreo no probabilístico por conveniencia y basándose en ello se consideró a 88 colaboradores entre hombre y mujeres mayores de 18 años. Como lo describió Hernández, O. (2021). El muestreo no probabilístico por conveniencia permite elegir la muestra de estudio según el beneficio del investigador.

- **Criterios de Inclusión:** Colaboradores que trabajan desde casa de manera total en la empresa privada y que residen en lima o provincia
- **Criterios de Exclusión:** Colaboradores mayores de 65 años y personas que no se encuentran en planilla en la empresa privada.

2.3. Técnicas

Según Hernández et al. (2014) la recolección de datos implica elaborar un plan detallado donde se usarán instrumentos de medición como cuestionarios, escalas de medición u otros tipos como la observación con la intención de obtener datos sobre la variable con un propósito específico (p.198) Por lo tanto, la técnica que se empleará para nuestra investigación será un cuestionario tipo Likert sobre el teletrabajo y sobre el desempeño laboral individual.

2.4. Instrumentos

Para los propósitos de investigación se eligieron dos instrumentos que se detallan a continuación:

Escala para medir factores del trabajo remoto

Nombre: Escala para medir factores del trabajo remoto

Autores: Uribe, J., Geraldo-Campos, L. A., de Castro, D. E. R., Vargas, J. G. y Jiménez, K. M. (2022)

Tipo de instrumento: Cuestionario

Administración: Colectiva o individual

Duración: 12 minutos

Aplicación: Trabajadores estudiantes de la Universidad Mayor de San Marcos

Objetivos: Evaluar los factores que intervienen en el trabajo remoto

Materiales: Formulario de Google Forms

Ítems: 16 reactivos

Dimensiones: Soporte laboral tecnológico, Jornada de trabajo y Bienestar social

Descripción: Escala creada por docentes e investigadores de la Universidad Mayor de San Marcos para evaluar tres factores que intervienen en el trabajo remoto: Soporte Tecnológico (10 ítems) Bienestar Social (6 ítems) y Jornada de Trabajo (10 ítems), contando con una escala tipo Likert que se constituye desde 1: Muy en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Neutral, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo. Se tomaron en cuenta 148 trabajadores del sector público y sector privado. Tomándose como estudio mujeres (70,9%) y varones (29,1%) con un rango de edad entre 25 a 46 años. El proceso fue mediante la modalidad de juicios de expertos para validar la relevancia, la claridad, la adaptabilidad y la pertinencia; obteniendo un V de Aiken de 0,994 y un alfa de Cronbach de 0,989 lo cual indica fiabilidad, validez y objetividad del instrumento. Todos los ítems fueron administrados por el software SPSS, donde se pudo hacer uso de la eliminación de 16 reactivos por presentar cargas factoriales por debajo de 0.5. Así se obtuvo 16 reactivos listos para ser administrados.

Escala sobre el Desempeño laboral Individual

Nombre: Escala de desempeño laboral individual en colaboradores peruanos

Autores: Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, de Vet et al. (2014)

Validación: Luis A. Geraldo Campos (2022)

Tipo de instrumento: Cuestionario

Administración: Colectiva o individual

Duración: 12 minutos

Aplicación: Adultos desde los 20 años hasta los 65 años

Objetivos: Medir el desempeño de tareas, contextual y contraproducente en contextos diversos

Materiales: Formulario de Google Forms

Dimensiones: Desempeño de tareas, contextual y desempeño laboral contraproducente.

Descripción: Instrumento validado y administrado a 424 participantes entre los 20 hasta los 65 años, las características demográficas es: genero (hombres y mujeres); Estado civil; Grado de instrucción y tiempo laborando, dividiéndose en 3 dimensiones; la primera dimensión es de desempeño de la tarea (5 ítems), desempeño contextual (8 ítems) y el

desempeño laboral contraproducente (5 ítems) de las cuales tuvieron las opciones de respuestas de 1: nunca; 2: casi nunca; 3: a veces; 4: casi siempre; 5: siempre. Cabe mencionar que las dimensiones de desempeño laboral contraproducente son negativos o mostraron una correlación inversa. El instrumento fue validado mediante Juicio de expertos y se validó la claridad, objetividad, actualidad, coherencia, consistencia y pertinencia donde se obtuvo una V de Aiken general de 0.85. De igual manera, se realizó una Análisis factorial confirmatorio (AFC) para buscar covarianzas y se procedió a eliminar 4 ítems de los 18 establecidos, conservando 1 ítems de cada covarianza, Por ende, se estableció solo 14 Ítems, lo cual tuvieron un buen ajuste en la escala de fiabilidad (Desviación estándar >0.5) (McDonald's & Alfa de Cronbach > 0.8). El instrumento posee niveles significativos y están listos para ser administrados.

2.5. Procedimiento de recolección

Para la investigación se procedió a utilizar procedimientos referentes a la recolección de datos, se procedió en primera instancia a indagar y seleccionar instrumentos validados en el Perú, luego de nuestra selección, diseñamos los instrumentos en Google Forms. Por consiguiente, se obtuvo el permiso del gerente de la empresa para realizar la investigación a su personal, luego se procedió a la administración de un consentimiento informado a los colaboradores de la empresa, incluyendo una ficha de datos y el correo personales para absolver dudas. Después de la recolección, se procede reunir la información de cada uno de los participantes y descargar esos datos en un formato de Excel, Obteniendo 88 encuestas realizadas. Luego, procesamos la información obtenida, lo analizamos y lo ingresamos al programa Jamovi para su tratamiento, evaluación e interpretación.

2.6. Análisis de datos

Para la ejecución de los datos se procedió a verificar que las pruebas utilizadas estén correctamente completadas. Posteriormente, se trasladaron los datos a Excel para organizar las repuestas. Una vez organizadas se utilizó el programa Jamovi 2.5.4 para realizar los análisis estadísticos correspondientes a los objetivos e hipótesis planteadas. Se utilizaron medidas de estadística descriptiva para comprender cada variable utilizando las medidas de tendencia central y las medidas de dispersión.

Primero, para la contratación de las hipótesis, se realizó un análisis de normalidad de Shapiro-Wilk para contrastar las hipótesis según sea paramétrica o no paramétrica. Luego, se utilizará la prueba de Spearman para las contrastaciones de la hipótesis, puesto que se plantea determinar las correlaciones. Posteriormente, se verificó que los valores de p sean menos a 0.05 para que la hipótesis de correlación de Spearman rechazar la nula y acepte la alterna que se planteó en el estudio. Por último, se interpretó los resultados de las correlaciones estadísticamente significativa según el Rho hallado en las correlaciones para interpretar la fuerza de relaciones entre ambas variables.

2.7. Aspectos éticos de investigación

En el desarrollo de nuestra investigación, se tomó de preferencia diferentes aspectos éticos como las respectivas citas de fuentes utilizadas y consideradas para la investigación, se evitó el plagio y no se alterarán los resultados. Asimismo, se contará con un consentimiento informado para la obtención de información que será utilizado con fines académicos y finalmente la investigación pasará por el software Turnitin para evitar duplicidad. Asimismo, se detalla el código de ética profesional del psicólogo peruano, donde indica en el artículo 16º: El psicólogo, como ciudadano, debe respetar las normas éticas y jurídicas de la comunidad social en la que se desenvuelve.

Por otro lado, se detalla la normativa ética UPN para investigadores (2016) donde se observa el artículo 15 de originalidad que indica que “La comunidad académica tendrá que generar trabajos verídicos donde expresen sus propios conceptos. En el caso de utilizar ideas de otros autores de manera directa o reformulada, es esencial citar adecuadamente al autor e incluir su obra en las referencias bibliográficas correspondientes”

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Distribución de la muestra

Tabla 1

Distribución del sexo y rango de edad en la muestra

Datos	Cantidad	Porcentaje
Sexo		
Masculino	34	38.6 %
Femenino	54	61.4 %
Rango de edades		
18 a 23 años	26	29.5 %
24 a 29 años	38	43.2 %
30 a 35 años	17	19.3 %
36 a 41 años	4	4.5 %
de 42 a más	3	3.4 %

En la Tabla 1 se presenta información sobre la distribución del sexo y rango de edad. De los 88 evaluados en total, 34 son hombres, lo que representa el 38.64%, mientras que 54 son mujeres, alcanzando el 61.38% del total.

La muestra también se segmentó según grupos de edad, agrupados de la siguiente manera: 18 a 23 años, 24 a 29 años, 30 a 35 años, 36 a 41 años y 42 años en adelante. Se observa que el mayor número de individuos se encuentra en el rango de 24 a 29 años, con un total de 38 personas, lo que corresponde al 43.18%. Le siguen los participantes de 18 a 23 años, sumando 26 individuos, equivalente al 29.55%. En el grupo de 30 a 35 años se identificaron 17 personas, representando el 19.32% del total. Los grupos con menor cantidad de sujetos son aquellos de 36 a 41 años, con 4 individuos (4.55%), y de 42 años en adelante, con 3 personas (3.41%).

3.2. Estadística inferencial

3.2.1. Análisis de normalidad

Tabla 2

Análisis de normalidad de las variables

Variables	Shapiro - Wilk
Factores del teletrabajo	0.146
Jornada de Trabajo	<0.01*
Soporte Laboral Tecnológico	0.01*
Bienestar Social	0.032*
Desempeño laboral	0.034*

Nota = $p < 0.05$*

La hipótesis nula (H0) establece que la muestra presenta una distribución normal, mientras que la hipótesis alterna (H1) plantea lo contrario: que la muestra no presenta una distribución normal.

En la Tabla 2 se presenta el análisis de normalidad realizado para todas las variables de investigación, que incluyen los Factores del Teletrabajo en su escala general, así como distribuidos en tres dimensiones: Jornada de trabajo, soporte laboral tecnológico y bienestar social. Además, se considera la variable general del Desempeño Laboral.

Para evaluar la normalidad de los datos, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk (Flores et al., 2019). Para la variable general de Factores del Teletrabajo, se obtuvo un valor de 0.146, lo que sugiere una posible aproximación a una distribución normal y lleva a aceptar la hipótesis nula. Sin embargo, al analizar las tres dimensiones individualmente, se encontró significancia estadística, indicando la ausencia de normalidad en estas áreas y aceptando la hipótesis alternativa. De manera similar, para la variable general del Desempeño Laboral, se obtuvo un valor significativo de 0.034, confirmando la falta de normalidad en esta variable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa. Debido a esta falta de normalidad en los datos, se procedió a realizar análisis con pruebas no paramétricas.

3.2.2. Contrastación de hipótesis

Dado que se ha confirmado la falta de normalidad en las variables según la tabla 2, se emplea la Rho de Spearman para la correlación, dado que esta prueba es no paramétrica (Bautista-Díaz et al., 2020). La interpretación de los resultados será la siguiente: una correlación de 0 a 0.25 se considerará escasa o nula, de 0.26 a 0.50 será débil, de 0.51 a 0.75 se considerará moderada, y de 0.76 a 1 se entenderá como una correlación entre fuerte y perfecta, según lo señalado por Martínez et al. (2021).

Tabla 3

Objetivo general: Correlación entre las variables teletrabajo y el desempeño laboral

	Teletrabajo	
Desempeño laboral	Rho	0.893*
	p	<0.001

*Nota. * = significancia estadística $p < 0.05$*

Hipótesis nula (H0): No existe una correlación estadísticamente significativa entre los factores del Teletrabajo y el desempeño laboral

Hipótesis alternativa (H1): Existe una correlación estadísticamente significativa entre los factores del Teletrabajo y el desempeño laboral

La Tabla 3 exhibe la correlación entre la variable teletrabajo y desempeño laboral. En relación con el objetivo general se confirma la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambas variables con un coeficiente de Rho de 0.89 y con un valor ($p < 0.001$) que es menor a 0.05; es decir que se acepta la hipótesis alterna clasificándose como una correlación positiva fuerte y se rechaza la hipótesis nula, esto quiere decir que a un mayor nivel de teletrabajo mayor será el desempeño laboral en una empresa privada de Lima metropolitana, 2024 y viceversa.

Tabla 4

Correlación entre la dimensión Soporte Laboral Tecnológico y la variable desempeño laboral

	Soporte Laboral y Tecnológico	
Desempeño laboral	Rho	0.577*
	P	<0.001

Nota. * = significancia estadística $p < 0.05$

Hipótesis nula (H0): No existe una correlación estadísticamente significativa entre el soporte laboral tecnológico y el desempeño laboral

Hipótesis alternativa (H1): Existe una correlación estadísticamente significativa entre el soporte laboral tecnológico y el desempeño laboral

En la tabla 4 muestra la correlación entre la dimensión, soporte laboral y tecnológico y la variable desempeño laboral. Esta relación resultó significativa ($p < 0.001$), ya que es menor a 0.05, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. Además, se observa una correlación de 0.57, lo que indica una relación positiva moderada entre ambas variables. Esto deduce que a mayor soporte laboral tecnológico mayor será el desempeño laboral en una empresa privada de Lima metropolitana, 2024 y viceversa.

Tabla 5

Correlación entre la dimensión Jornada de trabajo y la variable desempeño laboral

	Jornada de trabajo	
Desempeño laboral	Rho	0.533*
	p	<0.001

Nota. * = significancia estadística $p < 0.05$

Hipótesis nula (H0): No existe una correlación estadísticamente significativa entre la jornada y el desempeño laborales

Hipótesis alternativa (H1): Existe una correlación estadísticamente significativa entre la jornada y el desempeño laborales.

En la tabla 5 se muestra la correlación entre la dimensión jornada de trabajo y la variable desempeño laboral. Esta relación ha sido confirmada, ya que se encontró una significancia estadística ($p < 0.001$) que es menor a 0.05, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis alternativa rechazando la hipótesis nula. Además, se observa un coeficiente de correlación de 0.53, lo que también indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Esto quiere decir que a mejor ambiente en la jornada de trabajo mayor será el desempeño laboral en una empresa privada de lima metropolitana, 2024.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión de Bienestar social y la variable desempeño laboral

	Bienestar Social	
Desempeño laboral	Rho	0.791*
	p	<0.001

Hipótesis nula (H0): No existe una correlación estadísticamente significativa entre el bienestar social y el desempeño laboral

Hipótesis alternativa (H1): Existe una correlación estadísticamente significativa entre el bienestar social y el desempeño laboral

En la tabla 6 se observa que el nivel de correlación entre el bienestar social y el desempeño laboral es de (Rho) de 0.79, lo que indica una correlación positiva fuerte entre ambas variables. De la misma manera, se confirma la significancia estadística porque se obtuvo ($p < 0.001$) que es menor a 0.05, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis alternativa y al rechazo de la nula. Esto confirma que a mayor Bienestar social mayor será el desempeño laboral en una empresa privada de lima metropolitana, 2024.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Para efectos del análisis y de la discusión de resultados se tomó en cuenta los objetivos iniciales sobre la investigación del Teletrabajo y el Desempeño Laboral en una empresa privada en Lima Metropolitana, 2024 con el objetivo principal de determinar si existe una correlación entre estas dos variables. Encontrándose una correlación significativa y positiva, se obtuvo un coeficiente de Rho de 0.89 y con un valor ($p < 0.001$) lo cual se puede afirmar que mientras los colaboradores trabajen en modalidad remota habrá un mejor desempeño laboral lo que se relaciona con el autor Figueroa & Huatuco (2022) donde señalaron en su investigación una alta correlación positiva fuerte entre las variables de estudio lo que da a entender de la misma manera que los colaboradores que actualmente trabajan desde casa muestran también un buen nivel de desempeño, esta afirmación se precisa también con la teoría de Mulder (2023) que habla sobre relaciones humanas donde se aprecia la importancia de la motivación y la confianza que se da a los colaboradores, pero también el grado de autoridad que se les puede brindar para que se sientan libres y esto generará una mejora en el rendimiento laboral y en su productividad. Asimismo, se respalda con Rojas (2021) donde también se muestra un alto grado de correlación positiva entre estas dos variables, pero también con el nivel de eficiencia, clima laboral y las capacidades de los colaboradores.

Respecto a la correlación de la dimensión Bienestar social y desempeño laboral, los resultados indican que existe una correlación significativa positiva fuerte de 0.791% entre ambas variables. Y esto se relaciona con el estudio de Vigarío, P. (2021), donde menciona el impacto positivo y muy positivo del teletrabajo, ya que representa un 65% del total de la muestra, lo cual genera un bienestar laboral para el colaborador y a la vez eso se relaciona con un mayor desempeño laboral. Se complementa con Herzberg (1959) donde menciona la teoría de la motivación e higiene, las personas que reciben las condiciones adecuadas en el ambiente laboral generan satisfacción y cierta motivación, lo que produce un impulso por tener cierto reconocimiento y compromiso de tareas. Como en el estudio de Estrada, A. (2021), donde encontró una alta correlación positiva entre el teletrabajo y el desempeño laboral, con el 80% de los colaboradores reportando un ambiente adecuado para trabajar. Aunque el estrés no afectó el desempeño para el 33% de ellos, se señaló la necesidad de mejorar el bienestar laboral y la eficiencia. El teletrabajo también se asoció con mayor motivación y desempeño laboral.

Respecto a la correlación entre la dimensión Jornada de trabajo y desempeño laboral, los resultados indican un coeficiente de correlación de 0.53 que deduce una correlación positiva moderada entre las dos variables. Dando a entender que mientras se respete y haya lineamientos en la jornada de trabajo mayor será el desempeño laboral y eso coincide con lo mencionado por Alejo, G., Gonzales, R. (2023). donde se obtuvo que el 56.67% de la población de estudio considera y acata el derecho a la desconexión digital y eso genera un bienestar en los trabajadores porque se respeta el descanso laboral y sus derechos lo que brinda una mejor relación familiar, personal y por ende un mejor desempeño laboral. Esto también se asemeja con Domínguez, R. (2022), ya que según las encuestas realizadas a colaboradores se descubrió que la productividad se ve afectada negativamente por el incumplimiento de horarios y eso genera una insatisfacción, por ende, una baja productividad. Por lo contrario, Taylor & Fayol resalta la importancia de enfoques científicos para mejorar la eficacia en el trabajo, como el ajuste de tareas, la importancia de la supervisión y la capacitación al personal para una mejor productividad y desempeño laboral (Alchon, G., & Schachter, H. L., 1990).

Por otro lado, la correlación entre la dimensión del soporte laboral y tecnológico con el desempeño laboral, representada por un coeficiente de correlación del 0.53%, sugiere una relación moderadamente positiva entre estos dos factores. Este hallazgo está respaldado por la investigación Del Rosario & Flores (2022), cuyos resultados muestran una correlación positiva entre el teletrabajo y el desempeño laboral, confirmando una alta correlación significativa. Además, se identificó una relación significativa entre las dimensiones del teletrabajo (capacitación, optimización de procesos, herramientas tecnológicas y cultura organizacional) y el desempeño laboral, es decir, mientras se brinde las condiciones mínimas que un trabajador debe recibir, como el salario, buenas condiciones laborales y seguridad en el empleo, herramientas tecnológicas y las buenas relaciones interpersonales, producirá satisfacción laboral (Herzberg, 1959). Esto se relaciona con Rojas (2021), señala que cuando trabajan desde casa y tienen los recursos adecuados, su rendimiento en las funciones asignadas tiende a ser positivo. Asimismo, recomienda la adopción de herramientas digitales adicionales y una mayor disponibilidad de recursos para mejorar aún más la capacidad y el rendimiento de los trabajadores.

La implicancia práctica de nuestra investigación nos permite identificar al teletrabajo como un generador de un buen desempeño laboral lo cual con ello se puede empezar a concientizar sobre lo beneficioso que es crear un ambiente de trabajo adecuado cuando se realiza esta labor desde casa, cabe resaltar que también se muestra una cierta consecuencia en las relaciones sociales del colaborador lo cual conlleva al aislamiento por lo cual es necesario plantear nuevas políticas en las empresas para mitigar daños y mejorar los beneficios, empezando con generar flexibilidad con los horarios, mejorar las herramientas tecnológicas brindadas y la interacción con colaboradores implementando charlas grupales, talleres de integración, Team Building y más. En la implicancia teórica, se evidencia hallazgos similares con otros autores que indican que el teletrabajo se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral y este hallazgo implica más aportes para sustentar lo investigado. Estos resultados obtenidos generan un avance para nuevos investigadores que desean realizar un estudio más profundo sobre el teletrabajo y desempeño laboral.

Las limitaciones encontradas para el estudio fue la recopilación de información que se buscó, si bien es cierto, se llega a encontrar información relevante aquí en Perú sobre el teletrabajo y el desempeño laboral, se evidencio diferentes instrumentos utilizados para el mismo estudio lo cual da entender las diferentes dimensiones que se utilizan al investigar el teletrabajo y el desempeño laboral. Asimismo, se aplicó el instrumento de manera virtual lo cual dificulto un poco el acceso a toda la muestra, sin embargo, se logró llegar a la cantidad deseada tomando un poco más de tiempo.

4.2 Conclusiones:

Primero: Se identificó una relación de forma directa entre el teletrabajo y el desempeño laboral. Este resultado se sustenta con investigaciones similares donde detalla al teletrabajo como un generador de productividad. (Rho de 0.89) ($p < 0.001$)

Segundo: Se determinó una relación directa entre el soporte laboral y tecnológico con el desempeño laboral. Lo que refleja que a mayor soporte laboral y tecnológico mayor será el desempeño laboral, debido a la buena gestión y estructura tecnológica sólida que genera y optimiza el trabajo remoto. ($p < 0.001$) (0.57)

Tercero: Se observó una relación directa entre la jornada de trabajo con el desempeño laboral. Esto quiere decir que a mejor manejo y equilibrio que incluya como pausas necesarias para descansar y acumular energías en la jornada de trabajo mayor será el desempeño y productividad laboral. ($p < 0.001$) (0.53)

Cuarto: Se encontró una relación de forma directa entre bienestar social y desempeño laboral. Se destaca el bienestar social basado en el respaldo y reconocimiento que se realiza en el trabajo, entre otros aspectos como la flexibilidad y oportunidad de crecimiento y eso impacta positivamente en el desempeño laboral del trabajador. ($p < 0.001$); (Rho de 0.79).

Referencias

- Aguilar et al. (2021). *"EL TELETRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL"*. [Tesis para el grado de magister, ESAN]. Repositorio ESAN https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2394/2021_MATC_19-1_03_T.pdf?sequence=4
- Alchon, G., & Schachter, H. L. (1990). Frederick Taylor and the Public Administration Community: A Reevaluation. *The Journal of American History*, 77(3), 1086. <https://doi.org/10.2307/2079127>
- Alejo, G., Gonzales, R. (2023). *Trabajo remoto y el derecho a la desconexión digital de los trabajadores administrativos en un hospital nacional del Callao -2022*. [Tesis para el grado de magister, UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA]. Repositorio UCV. <https://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14308/4551/TI-MDAGP-%20ALEJO%20ENCINAS%20GIANCARLOS%20ADAIR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Anchundia, A., et al, (2021). *Desempeño laboral de los empleados administrativos en la modalidad de teletrabajo en una empresa agroindustrial*. Tesis de grado, Repositorio Universidad de Guayaquil https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UG_41c8f12f8a42b7e11790c28bf9dff560
- Atencio, G. & Li Bonilla, F. (2020). *Factores clave del Teletrabajo que inciden en la relación ganar-ganar entre el trabajador y la empresa costarricense*. *Rev. Nac. Adm.* [online]. 2020, vol.11, n.1 https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S165949322020000100069&script=sci_abstract&tlng=es
- Arias, G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta edición [PDF]. Editorial episteme <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>

- Bautista & Cienfuegos (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica [Tesis para el grado de Bachiller, UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3687/Rosita_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Bernal et al. (2020). Desempeño contextual en el sector salud y educación de Tamaulipas, México. https://alinin.org/wp-content/uploads/2020/10/ten_inv_uni_ix_208_220.pdf
- Blanco, A. & Diaz, D. (2005). *El bienestar social: su concepto y medición*. Universidad Autónoma de Madrid. Psicothema 2005. Vol. 17, n° 4, pp. 582-589 <https://www.psicothema.com/pdf/3149.pdf>
- Camacho, J. (2021). EL TELETRABAJO, LA UTILIDAD DIGITAL POR LA PANDEMIA DEL COVID-19*. Revista Latinoamericana de Derecho Social Núm. 32, enero-junio de 2021, pp. 125-155. <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-social/article/view/15312/16387>
- Camilo D, J. (2021). ¿Qué es el trabajo remoto? Aumenta la productividad desde casa con esta guía completa. <https://www.crehana.com/pe/blog/trabajoremoto/que-es-trabajo-remoto/>
- Cancela & Giuzio (2021). Relaciones laborales y derecho del empleo. Revista Internacional y Comparada de RELACIONES LABORALES Y DERECHO DEL EMPLEO https://www.researchgate.net/publication/374420152_RELACIONES_LABORALES_Y_DERECHO_DEL_EMPLEO
- Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%20na%20ed.pdf>
- Concha & López (2020). *Teletrabajo y desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58733/Concha_BED-L%C3%B3pez_RFB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cruzado, L., Alomia, D. (2020). Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. *Revista de Investigación Valor Agregado* 7(1):31-36 December 20207(1):31-36.

https://www.researchgate.net/publication/348143608_Desempeno_laboral_en_los_trabajadores_de_la_Municipalidad_de_Lince

Del rosario & Flores (2022). *El teletrabajo y el desempeño laboral en la empresa Atento sede Ate, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87649/DelRosario_RSDFlores_CMB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Domínguez, R. (2022). *COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO*. [Tesis para grado de magister, UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA]. Repositorio UPSE.

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8153/1/UPSE-MTH-2022-0021.pdf>

Estrada, A. (2021). *Teletrabajo y el impacto en el desempeño laboral de los empleados del área operativa de la empresa financiera crediq, 2021*. [Tesis para grado de magister, UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA]. Repositorio Unitec.

<https://repositorio.unitec.edu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12597/Teletrabajo%20y%20el%20impacto%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20los%20empleados%20del%20c3a1rea%20operativa%20de%20la%20empresa%20financiera%20crediq.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Figueroa & Huatuco (2022). *Influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del sector de servicios de ingeniería, Lima Metropolitana, 2022*. [Proyecto de Investigación, Universidad Privada de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/667290/Figueroa_HA.pdf?sequence=17&isAllowed=y

Gonzales, C. (2022). *El Teletrabajo y sus consecuencias en el desempeño de los colaboradores del departamento de Global Business Services en la Empresa Boston Scientific ubicada en la Aurora de Heredia Costa Rica en el III Cuatrimestre de 2021*. [Tesis para el grado de Bachiller, Universidad

Hispanoamericana].<http://13.87.204.143/xmlui/bitstream/handle/123456789/7224/ADM-1425.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gómez, K., & Jiménez, A. (2020). *Percepción del teletrabajo y su relación con el desempeño laboral y la vida personal: Un estudio en dos empresas de servicios en Medellín* (Tesis de grado, Universidad tecnológica de Antioquia institución universitaria).
<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/1578/22.%20TGII%20Go%CC%81mez%20%26%20Jime%CC%81nez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guzmán, L.; Alarcón, S.; García, G. (2021). *Teoría de factores de Herzberg, experiencia en establecimiento detallista de Ecuador*. Revista Científica Mundo Recursivo, 4(2), 25-48.
<https://www.atlantic.edu.ec/ojs/plugins/generic/pdfJsViewer/pdf.js/web/viewer.html?file=https%3A%2F%2Fwww.atlantic.edu.ec%2Fojs%2Findex.php%2Fmundo%2Farticle%2Fdownload%2F101%2F136%2F>

Hernández, O. (2021). *Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen*. Rev Cubana Med Gen Integr [online]. 2021, vol.37, n.3
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002

Hernández et al. (2014). *Metodología de la investigación*. [PDF]. Jalisco Gobierno.
https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Huatuco, R., Figueroa, A. (2024). *Influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del sector de servicios de ingeniería, Lima Metropolitana, 2022*. [Tesis de Licenciatura, UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS]. Repositorio UPC.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/667290/Figueroa_HA.pdf?sequence=17&isAllowed=y

Kajatt, J. et al. (2022). *Propiedades psicométricas para medir factores del trabajo remoto: un análisis exploratorio en colaboradores estudiantes*. *Estudios Gerenciales*, 38(165), 436-448. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232022000400436

- López-Roldán, P.; Fachelli, S. (2017). El diseño de la muestra. En P. López-Roldán y S. Fachelli, Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Bellaterra. (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.4. <https://ddd.uab.cat/record/185163>
- Martínez et al. (2021) Teletrabajo: Nueva Dinámica Empresarial que permitirá Reducir Costos e incrementar la competitividad a partir del 2021 <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/4132/Ra%20A%20delmo%20Mart%20adnez%20Pardo%20Ana%20Lionor%20Tavera%20Leal%20Jennifer%20Zambrano%20Polan%20ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, R. (2018). “El teletrabajo como tendencia del mercado laboral”, en: Retos II (4), julio-diciembre, pp. 143-156. Quito: Editorial Abya-Yala/UPS. <https://reunir.unir.net/handle/123456789/5970>
- Maurizio, R. (2021) Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe. Serie Panorama Laboral en América Latina y el Caribe 2021. Revista de la Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_811301.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2023). <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/noticias/718354-mtpe-realizar-modalidad-de-teletrabajo-es-una-decision-armoniosa-entre-empleador-y-trabajador>
- Monje, C. (2017). *Guía didáctica: Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa* [PDF]. Universidad Surcolombiana <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Mulder, P. (2023) Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo. <https://www.toolshero.es/administracion/teoria-de-las-relaciones-humanas-de-elton-mayo/>
- Murphy, KR (1989) Dimensiones del desempeño laboral. En: Dillon, RF y Pelligrino, JW, Eds., Pruebas: perspectivas teóricas y aplicadas, Praeger, Nueva York. [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1419070](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1419070)

- OIT (2023). Situación y perspectivas de la jornada de trabajo en América Latina https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_837571.pdf
- Omar, A. (2010). Comportamientos extra-papel: De la colaboración a la transgresión. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29(1), p.33. <http://revista.cinccel.com.co/index.php/RPO/article/view/103/102>
- Osio Havriluk, L., (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio laboral Revista Venezolana* 3(5) 93-109. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219014912006>
- Organización Internacional del Trabajo (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra: OIT, 2020. Guía Práctica. https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/teletrabajo_oit.pdf.
- Quezada et al. (2018). Servicio y Gestión de las Tecnologías de la Información en las empresas. *Revista Ciencia Unemi*, vol. 11, núm. 26, pp. 170-175, 2018. Universidad Estatal de Milagro. <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661257016/html/>
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. Reg. núm. 1031. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550*Comportamiento_organizacional_13a_ed_nod.pdfmod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rojas (2021). *TELETRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA FINANTIA CAPITAL S.A.C. LIMA: 2021*. [Tesis de grado, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio ULAS. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2633/1.TESIS%20BIANCA%20ROJAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Roldan, P. & Fachelli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (pp. 47-68). En A. Pérez & B. López (Eds.). Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf

- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). *The relative importance of task and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy – capturing approach*. Journal of Applied Psychology [https://goal-lab.psych.umn.edu/orgPsych/readings/8.%20Productive%20Behavior/Rotundo%20&%20Sackett%20\(2002\).pdf](https://goal-lab.psych.umn.edu/orgPsych/readings/8.%20Productive%20Behavior/Rotundo%20&%20Sackett%20(2002).pdf)
- Silva- Porto, M., Pavon, F. (2022). Teletrabajo: qué es y cómo está cambiando el mundo laboral. Blog Factor Trabajo. <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/teletrabajo-que-es-y-como-esta-cambiando-el-mundo-laboral/>
- UNESCO (2017). Tecnologías de la información y la comunicación (TIC). IIEP Learning Portal NAVIGATION PRINCIPALE. <https://learningportal.iiep.unesco.org/es/glosario/tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion-tic>
- Vera, G., Zambrano, M. (2022). *INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*. [ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ]. Repositorio ESPAMMFL. https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1823/1/TIC_AP22D.pdf
- Vigario, P. (2021). *Análisis del impacto del teletrabajo en el bienestar del trabajador, el clima organizacional y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/57109/TFG-%20Vigario%20Azagra%20Pedro.pdf?sequence=2>
- Yarnold, E. (2021). La situación actual y el futuro del teletrabajo en el Perú. Revista Cielo Laboral. https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2021/01/yarnold_noticias_cielo_n1_2021.pdf

Anexos

MATRIZ DE OPERALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	ITEMS	INDICADOR	ESCALA VALORATIVA
TELETRABAJO	El teletrabajo es una actividad que se realiza en un ambiente diferente a lo usual, se realiza específicamente desde casa y es necesario la ayuda de Tecnologías para la comunicación a distancia. (OIT, 2020).	La variable se evaluará aplicando la escala para medir los factores del teletrabajo con 16 reactivos y será aplicado de manera virtual mediante un formulario de google.	Jornada de trabajo	1,2,3,4,5,6	<ol style="list-style-type: none"> 1 Recibo lineamientos y normativas de la organización donde laboro, acerca del cumplimiento de mis funciones durante el trabajo remoto. 2 Estoy informado sobre la situación actual de la organización donde laboro y realizo trabajo remoto. 3 Recibo capacitación y actualización permanente en temas vinculados al desarrollo de mi función durante el trabajo remoto. 4 Participo en reuniones virtuales de equipo de manera periódica, dentro del horario establecido para el trabajo remoto. 5 El ambiente colaborativo es un denominador común en mi organización durante el trabajo remoto. 6 La comunicación que se practica durante el trabajo remoto favorece la interacción e integración de colaboradores dentro de la organización 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Neutro 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo
			Soporte laboral tecnológico	7,8,9	<ol style="list-style-type: none"> 7 La organización donde laboro me ha proporcionado las herramientas tecnológicas necesarias para el cumplimiento de mis funciones durante el trabajo remoto 8 La organización donde laboro me ha proporcionado los equipos tecnológicos necesarios para el cumplimiento de mis funciones durante el trabajo remoto. 9. El equipo de soporte tecnológico de mi organización me asiste de inmediato cada vez que tengo problemas durante el trabajo remoto. 	
			Bienestar social	10,11,12,13,14,15,16	<ol style="list-style-type: none"> 10 He sido orientado para organizarme durante el trabajo remoto y compatibilizar las actividades laborales y de mi hogar. 11 he sido orientado por mi organización para manejar las distracciones provocadas por estímulos externos durante el trabajo remoto. 12 He sido capacitado por mi organización sobre las conductas preventivas que debo tener en cuenta para el cuidado de mi salud y la de mi familia durante el trabajo remoto. 13 Recibí facilidades de la organización en la cual laboro para el cuidado de mi salud y la de mi familia durante la jornada de trabajo remoto. 14 Recibo mensajes frecuentes del médico ocupacional de mi centro laboral. 15 Estoy informado sobre las medidas que se deben adoptar para prevenir el estrés durante la jornada de trabajo remoto. 16 Participo en las actividades sociales virtuales que se realizan dentro de mi organización. 	
DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral es el comportamiento que conllevan a resultados donde los empleados deben asegurar el lineamiento de objetivos para beneficio de la organización. (Ranaweera et al. 2019)	La variable se Evaluará aplicando la escala de desempeño laboral que contiene 14 ítems con una escala ordinal y será de manera virtual	Desempeño de tarea	1,2,3,4	<ol style="list-style-type: none"> 1 He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo. 2 He sido capaz de establecer prioridades. 3 He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente. 4 He gestionado bien mi tiempo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Raramente 2 Algunas veces 3 Regularmente 4 A menudo 5 Siempre
			Desempeño contextual	5,6,7,8,9,10	<ol style="list-style-type: none"> 5 Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas. 6 He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo. 7 He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas. 8 He asumido responsabilidades adicionales. 9 He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo. 10 He participado activamente en reuniones y/o consultas. 	
			Desempeño contraproducente	11,12,13,14	<ol style="list-style-type: none"> 11 He empeorado los problemas del trabajo. 12 Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos. 13 He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo. 14 He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajos 	

ANEXO N1: BASE DE DATOS

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	
1	8. He asumido resp...	9. He buscado cont...	10. He participado a...	11. He empeorado l...	12. Me he centrado	13. He hablado co...	14. He hablado con		11	12	13
2	4	4	4	5	1	1	3	2	5	5	3
3	4	5	5	5	1	2	2	2	5	5	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	5	5	2	3	4	3	4	3	2
6	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4
7	5	4	4	4	1	1	1	1	5	5	5
8	3	5	4	4	1	1	1	1	5	5	5
9	4	5	5	5	1	1	1	2	5	5	5
10	3	5	3	3	5	4	5	3	1	2	1
11	4	3	5	5	1	1	1	1	5	5	5
12	3	3	3	3	2	1	1	1	4	5	5
13	3	2	4	4	3	5	2	2	3	1	4
14	2	4	1	1	1	1	1	1	5	5	5
15	3	4	4	4	3	2	1	1	3	4	5
16	4	5	3	3	2	2	2	3	4	4	4
17	5	5	5	5	2	5	1	1	4	1	5
18	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3
19	3	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3
20	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3
21	4	4	4	4	1	3	3	4	5	3	3
22	4	5	5	5	5	3	3	6	6	6	3
23	5	5	5	5	1	1	3	3	5	5	3
24	3	4	4	4	2	2	3	1	4	4	3
25	5	5	5	5	1	1	3	3	5	5	3
26		4	3	3	2	1	3	3	4	5	3
27	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5

ANEXO N2: INSTRUMENTOS

Sección 1 de 5

EL TELETRABAJO Y EL IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL

B *I* U ↺ ↻

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

Le saluda Marisol Huayllapuma, egresada de la Facultad de Psicología de la Universidad Privada del Norte. Actualmente, me encuentro realizando una investigación para obtener el Título de licenciatura en Psicología. Tengo el propósito de determinar el impacto en el desempeño laboral de los colaboradores que realizan trabajo en modalidad remoto (Teletrabajo).

Si usted acepta participar en esta investigación se le solicitará responder una encuesta sobre la Escala de Trabajo Remoto y El cuestionario de Desempeño Laboral Individual IWPQ

La participación para investigación es de forma voluntaria y anónima. Asimismo, se le menciona que sus datos que usted ofrezca con la mayor sinceridad posible serán utilizados para fines académicos de esta presente investigación.

Correo de contacto: N00094279@upn.pe

Sección 3 de 5

ESCALA DE TRABAJO REMOTO

A continuación, se presenta una serie de enunciados sobre el Teletrabajo, Marcar la situación que más le representa.

1. Recibo lineamientos y normativas de la organización donde laboro, acerca del cumplimiento de mis funciones durante el trabajo remoto *

MUY DE ACUERDO

DE ACUERDO

A VECES

EN DESACUERDO

MUY EN DESACUERDO

2. Estoy informado sobre la situación actual de la organización donde laboro y realizo trabajo remoto *

MUY DE ACUERDO

DE ACUERDO

A VECES

EN DESACUERDO

MUY EN DESACUERDO

3. Recibo capacitación y actualización permanente en temas vinculados al desarrollo de mi función durante el trabajo remoto *

MUY DE ACUERDO

3. Recibo capacitación y actualización permanente en temas vinculados al desarrollo de mi función durante el trabajo remoto *

MUY DE ACUERDO

DE ACUERDO

A VECES

EN DESACUERDO

MUY EN DESACUERDO

4. Participo en reuniones virtuales de equipo de manera periódica, dentro del horario establecido para el trabajo remoto. *

MUY DE ACUERDO

DE ACUERDO

A VECES

EN DESACUERDO

MUY EN DESACUERDO

5. El ambiente colaborativo es un denominador común en mi organización durante el trabajo remoto.

MUY DE ACUERDO

DE ACUERDO

A VECES

EN DESACUERDO

MUY EN DESACUERDO

ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL

Agradecemos leer detenidamente y con atención, indicar con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes situaciones durante el tiempo que lleva laborando. Luego seleccione la alternativa que mejor describa su opinión.

1. He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo. *

NUNCA

CASI NUNCA

A VECES

CASI SIEMPRE

SIEMPRE

2. He sido capaz de establecer prioridades. *

NUNCA

CASI NUNCA

A VECES

CASI SIEMPRE

SIEMPRE

3. He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente. *

NUNCA

CASI NUNCA

A VECES

CASI SIEMPRE

SIEMPRE

4. He gestionado bien mi tiempo. *

NUNCA

CASI NUNCA

A VECES

CASI SIEMPRE

SIEMPRE

5. Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas. *

NUNCA

CASI NUNCA

A VECES

CASI SIEMPRE

SIEMPRE

6. He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo. *

NUNCA

CASI NUNCA

A VECES

CASI SIEMPRE

SIEMPRE

7. He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas. *