

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

*“RELACIÓN DEL TELETRABAJO Y DESEMPEÑO
LABORAL DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID 19
EN LA OFICINA DE LA SUBINTENDENCIA DE
INSTRUCCIÓN DE LA SUNAFIL EN JESÚS MARÍA,
AÑO 2022”*

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Anthony Jesus Reyes Bueno

Asesor:

Mg. Patrick Michael Villamizar Morales

<https://orcid.org/0000-0002-1733-9516>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	Olga Paola Aguirre Pérez	06807392
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Luis José Alvarado Yupanqui	10684852
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Milton Ricardo Calderon Pizango	10684852
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

Relación del Teletrabajo y Desempeño Laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la Subintendencia de Instrucción de la SUNAFIL en Jesús María, año 2022"

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS



Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía Activo

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios, por darme fuerza, entereza y resiliencia para alcanzar el grado de título en Administración de Empresas.

Asimismo, esta investigación la dedico a Zoila Veliz y Casimiro Reyes

Finalmente, el presente trabajo es dedicado con la esperanza de que podamos contribuir a la institución que me acogió desde un principio.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer de manera particular haciendo mención a mis familiares José Reyes Vélez y Venus Bueno Garagate, por su apoyo en la carrera profesional y la inculcación de valores que sirvió para conllevar una preparación adecuada en la carrera.

Maxime, mi agradecimiento a nuestros directores y profesores que han puesto su tiempo en nosotros con el fin de que seamos ciudadanos y profesionales con principios y valores; Así como, a mis compañeros que nos motivaron a seguir adelante y poder extender su mano en los momentos difíciles.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Antecedentes	14
1.3. Justificación.....	24
1.4. Marco Teórico	26
1.4.1. Teletrabajo	26
1.4.2. Desempeño Laboral	32
1.5. Formulación del problema	44
1.5.1. Problema General	44
1.5.2. Problemas Específicos	44
1.6. Objetivos	45
1.6.1. Objetivo General.....	45
1.6.2. Objetivos Específicos	45
1.7. Hipótesis.....	46
1.7.1. Hipótesis General.....	46
1.7.2. Hipótesis Específicas	46
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	47
2.1. Tipo de investigación	47
2.2. Enfoque de la Investigación	47
2.3. Nivel de investigación.....	47
2.4. Diseño de investigación	48

2.5. Población y muestra	48
2.5.1. Población	48
2.5.2. Muestra	50
2.6. Técnicas e instrumentos	51
2.6.1. Técnicas	51
2.6.2. Instrumentos.....	51
2.6.3. Validez y confiabilidad del instrumento	51
2.7. Análisis de datos.....	52
CAPÍTULO III: RESULTADOS	53
3.1. Prueba de confiabilidad.....	53
3.2. Relación de las variables	65
3.2.1. Condiciones	65
3.2.2. Prueba de Hipotesis General.....	65
3.2.3. Prueba de Hipotesis Específica 1:.....	69
3.2.4. Prueba de Hipótesis Específica 2.....	72
3.2.5. Prueba de Hipótesis Específica 3.....	75
3.2.6. Prueba de Hipótesis Específica 4.....	78
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	81
Referencias	95
Anexos.....	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Consideraciones para la interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach.....	53
Tabla 2	Coeficiente Alfa de Cronbach sobre crecimiento organizacional	53
Tabla 3	Distribución total de las variables: Teletrabajo y desempeño laboral	54
Tabla 4	Distribución total de las variables: Teletrabajo	55
Tabla 5	Distribución de niveles sobre la dimensión 1: Tecnologías de la información.....	56
Tabla 6	Distribución de niveles sobre la dimensión 2: Ergonomía	57
Tabla 7	Distribución de los niveles sobre la dimensión 3; jornada laboral.....	58
Tabla 8	Distribución de niveles sobre la dimensión 4: Agotamiento Profesional.....	59
Tabla 9	Distribución total de las variables: Desempeño Laboral	60
Tabla 10	Distribución de niveles sobre la dimensión 1: Productividad	61
Tabla 11	Distribución de niveles sobre la dimensión 2: Incentivos	62
Tabla 12	Distribución de niveles sobre la dimensión 3: Compromiso institucional	63
Tabla 13	Distribución de niveles sobre la dimensión 4: Satisfacción laboral	64
Tabla 14	Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de las variables: Teletrabajo y y desempeño Laboral.....	66
Tabla 15	Correlación entre el Teletrabajo y Desempeño Laboral	67
Tabla 16	Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de las variables: Tecnología de la información y desempeño Laboral	69
Tabla 17	Correlación entre la dimensión Tecnologías de la Información y Desempeño Laboral.....	70
Tabla 18	Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de las variables: Ergonomía y desempeño Laboral.....	72
Tabla 19	Correlación entre la dimensión Ergonomía y Desempeño Laboral.....	73
Tabla 20	Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de las variables: Jornada Laboral y desempeño Laboral.....	75
Tabla 21	Correlación entre la Jornada Laboral y Desempeño Laboral	76
Tabla 22	Pruebas de normalidad de las variables: Agotamiento profesional y desempeño Laboral.....	78
Tabla 23	Correlación entre el Agotamiento Profesional y Desempeño Laboral	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Teoría General del Desempeño Laboral: Determinantes y Componentes.....	38
Figura 2 <i>Distribución total de las variables: Teletrabajo y desempeño laboral</i>	54
Figura 3 <i>Distribución total de la variable: Teletrabajo</i>	55
Figura 4 <i>Distribución de niveles sobre la dimensión 1: Tecnologías de la información...</i>	56
Figura 5 <i>Distribución de niveles sobre la dimensión 2: Ergonomía</i>	57
Figura 6 <i>Distribución de niveles sobre la dimensión 3: Jornada laboral</i>	58
Figura 7 <i>Distribución de niveles sobre la dimensión 4: Agotamiento profesional</i>	59
Figura 8 <i>Distribución de niveles sobre la dimensión 1: Tecnologías de la información...</i>	60
Figura 9 <i>Distribución de niveles sobre la dimensión 1: Productividad</i>	61
Figura 10 <i>Distribución de niveles sobre la dimensión 2: Incentivos</i>	62
Figura 11 <i>Distribución de niveles sobre la dimensión 3: Compromiso institucional</i>	63
Figura 12 <i>Distribución de niveles sobre la dimensión 4: Satisfacción laboral</i>	64
Figura 13 <i>Dispersión de datos de la variable Teletrabajo y Desempeño Laboral</i>	68
Figura 14 <i>Dispersión de datos de la dimensión Tecnologías de la información y Desempeño Laboral</i>	71
Figura 15 <i>Dispersión de datos de la dimensión Ergonomía y Desempeño Laboral</i>	74
Figura 16 <i>Dispersión de datos de la Jornada Laboral y Desempeño Laboral</i>	77
Figura 17 <i>Dispersión de datos del Agotamiento Profesional y Desempeño Laboral</i>	80

RESUMEN

El objetivo del estudio es determinar la relación que existe entre el Teletrabajo y el Desempeño Laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la Subintendencia de Instrucción de la SUNAFIL Jesús María, 2022. La metodología del estudio realizado fue desde una perspectiva cuantitativa, diseño no experimental, del cual no se manipularon las variables ni procesos; correlacional y transversal, se usó como instrumentos dos cuestionarios uno por cada variable y recogió los datos bajo la técnica de encuesta. La muestra fue de 117 colaboradores en la institución. Tras el estudio realizado, se obtuvo como resultado un estudio actual de la institución y demuestra que la relación entre el Teletrabajo y el Desempeño Laboral si existe, y por ende sus dimensiones en la Subintendencia de Instrucción, con una correlación positiva y moderada, y que permite un mayor juicio hacia el Agotamiento profesional y la productividad a largo plazo con un análisis según datos obtenidos de acuerdo al Alfa de Cronbach con un resultado de 0,702 que analiza las variables y el rho de Spearman de un promedio de 0.262 que demuestra sus hipótesis.

PALABRAS CLAVES: Desempeño Laboral, Teletrabajo, Productividad, Jornada Laboral, Agotamiento profesional y Ergonomía.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La aparición del virus del COVID 19 dio como resultado cambios que impactaron en gran medida las sociedades y organizaciones, el cual cambió el enfoque del trabajo remoto o también llamado teletrabajo con la finalidad de dar continuidad y optimización a las inherentes al empleo, pero de modo no presencial, puesto que el confinamiento social es una disposición preventiva en pro de garantizar la seguridad sanitaria de los trabajadores (Montero, 2021).

Así mismo, Julio et al. (2021) explicaron que la tecnología desempeña un aspecto fundamental hacia el teletrabajo, por lo que aumento de las TICS tales como el uso de plataformas virtuales, telemática y procedimientos informáticos permitió el desarrollo de la misma y aceleró su expansión con la llegada de la pandemia. Por otro lado, Karen et al. (2021) afirmaron que existe un elemento que implica el desarrollo del desempeño a consecuencia del COVID 19, siendo este el miedo de exponerse y conllevar a pérdidas familiares, salud y trabajo; en consecuencia, el efecto del desempeño en el trabajo dependió formidablemente desde el punto de vista económico, físico y emocional. Entre tanto, Guillin et al. (2022) mencionaron que los trabajadores evidenciaron un carente rendimiento y desempeño laboral que se produjo por una organización con escasos pilares tales como la reciprocidad hacia los colaboradores y una deficiente gestión que afectó productividad de la misma entidad o compañía. Seguidamente, el trabajo remoto o teletrabajo se mantuvo siendo una solución para no afectar la salud a raíz de la pandemia del COVID 19; sin embargo, existen efectos negativos que provocan una generación de tecnoestrés al tratarse de un trabajo virtual, el cual se reflejada por la falta de conocimientos y una adecuada formación

para el uso de las TICS (Julio, 2022).

En el caso latinoamericano, el primer semestre del año 2020, el trabajo remoto se incrementó en un 324 %, ejemplo de ello son los colectivos de especialistas, personal técnico, científicos, comerciantes y agricultores para junio del mismo año, el 44 % de los países latinoamericanos y caribeños no lograban los términos de descarga que hacen posible la realización de distintas labores en simultáneo (Fernando et al., 2021). De igual manera, la evolución del teletrabajo en el espectro jurídico América del Sur, consiguió un gran aumento ocasionado por la expansión del COVID 19, durante la cual, países como Perú y Ecuador disponían de normativas de regulación basadas en tratados de carácter ministerial, mientras que países como Venezuela, Uruguay y Paraguay, lograron manifestar ordenanzas y reglas para el accionamiento a consecuencia del confinamiento (Ramírez et al., 2021). No obstante, Alejandrina (2019) mencionó que el desempeño a nivel internacional fue distinto de acuerdo a las condiciones de cada país, en Colombia se evidenció dificultades por la desconfianza que generó el escenario del teletrabajo, atribuido con el envejecimiento del trabajador, motivación y bienes laborales; así como en Chile, se reflejó el desaliento, que a su vez ocasionó poco desempeño en el ambiente productivo y poca participación del crecimiento económico. En consecuencia, el comportamiento de los trabajadores durante la pandemia fue cambiando generando estrés y miedo al contagio, es por ello, que el desempeño laboral tuvo mayor énfasis por la falta de comunicación; en vista de este panorama, se gestionaron estrategias con el fin de impulsar el rendimiento de los colaboradores y así cumplir sus objetivos (Nayu et al., 2021). Por otro lado, Randal (2020) indicó que trabajo remoto es eficiente relacionado con el bienestar que manifiestan los colaboradores y afecta positivamente la productividad; sin embargo, se debe tomar en cuentas ciertas normas éticas

y calidad adecuada para ejercer un control sobre los trabajadores.

En el ámbito del sector público del Perú, el trabajo remoto se encuentra normado por distintas disposiciones, no obstante, y debido a las carencias de digitalización en las instituciones dependientes, los índices de trabajadores que desempeñan esta función son incipientes, adicional a esto, las entidades públicas no están interesados en asumir puestos laborales bajo esta modalidad. Se hace imperativo entonces, la adaptación de normativas de un G.E., en las que todos los involucrados en las labores puedan dar uso a recursos electrónicos para dar cumplimiento a estas y así desarrollar una verdadera cultura digital (Valencia, 2018). Partiendo de esto, El Peruano (2022) emitió la publicación en septiembre la ley N° 31572, ley del Teletrabajo (LTT), cuyo objetivo se centra en la regulación de pautas de trabajo remoto en organismos públicos, entidades y organizaciones del sector privado en atención a condiciones dignas y el equilibrio entre los aspectos personales, familiares y laborales. En este sentido, conviene recalcar que, en promedio, un 70 % de colaboradores estatales, presenta afectaciones causadas por el estrés, vinculado a conflictos de familia, proyectos inconclusos, no identificación institucional, poca capacidad para el trabajo en colectivo y otros indicadores de naturaleza organizacional (Alejandrina, 2019).

Asimismo, tras el inicio del COVID 19, se fomentaron el uso de canales de comunicación y herramientas informáticas encaminado a la virtualización de los procesos haciendo que el personal trabaje de forma remota y optando por el teletrabajo; la clave para conocer si la implementación de las tecnologías son viables, es la medición de la productividad (Quaglia, 2020) Por último, el Observatory of Public Sector Innovation (2021) mencionó que con el inicio del COVID 19, los países a través de sus gobierno han adoptado cada vez más el teletrabajo, este cambio organizacional ha impuesto nuevos desafíos al sector público y ha presentado una gran variedad de perspectivas para el futuro; así como

muchos desafíos citados por los servidores públicos, se decidió enfocar temas que fueron señalados como las barreras del beneficio social y la productividad (tiempo de trabajo improductivo y aislamiento social), por lo cual se vería afectado el desempeño del organismo como consecuencia del trabajo remoto que realizan los colaboradores.

En consecuencia, el desempeño de los colaboradores de la oficina de la Subintendencia de Instrucción de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, percibieron afectaciones debido a diversos factores, como los escasos recursos tecnológicos, espacios limitados para ejercer su trabajo, falta de planificación para reducir la acumulación de trabajo, escasa capacidad de respuesta de los servidores públicos, inadecuada formación del personal respecto al uso sistemas tecnológicos y de comunicación, etc. que impactan en el teletrabajo y desempeño laboral de la entidad pública.

1.2. Antecedentes

A nivel internacional, Fatin et al. (2018) con sus aportes a la investigación precisaron que el teletrabajo es una opción de trabajo para los colaboradores que están dentro y fuera de la organización por medio de las TICS; así pues, a pesar del esfuerzo continuo del gobierno de Malasia, la implementación del mismo no tuvo un apoyo total de las empresas locales, lo cual produjo un efecto negativo sobre la productividad debido a la flexibilidad de la realización de las tareas. Por lo tanto, el principal objetivo del estudio fue analizar el impacto del compromiso del Trabajo Remoto (autonomía, equilibrio trabajo-familia, productividad y nivel de estrés ocupacional) condujeron al desempeño del empleado. Respecto a la metodología de estudio, se optó por un diseño de investigación correlacional y como instrumento se usó la encuesta transversal para explorar la relación entre las

variables. De igual manera, quienes conformaron la muestra fueron 229 trabajadores que fueron elegidos entre 11 empresas de petróleo y gas ubicadas en Kuantan, Pahang, Finalmente, los resultados muestran que el teletrabajo afecta significativamente el desempeño de los empleados. La autonomía laboral, el equilibrio trabajo-familia, la productividad laboral y el nivel de estrés laboral están relacionados con el desempeño ($r = 0.923$, $r = 0.734$, $r = 0.817$, $r = 0.408$, respectivamente, todos con $p < 0.05$). Se encontró que la autonomía laboral es el impacto más dominante del compromiso del teletrabajo que conduce al desempeño del empleado con $r = .923$, $p < 0.05$. Las experiencias positivas y el conocimiento que poseían los teletrabajadores en la industria del petróleo y gas ayudaron a aumentar el nivel de motivación y mantener el buen estado mental y físico de los empleados. Adicionalmente, el estudio propone que el ejercicio del adecuado equilibrio entre la vida personal y profesional podría garantizar el alto desempeño de los empleados. Por lo tanto, sugirió que el gobierno promueva y desarrolle políticas más apropiadas con respecto a la práctica del teletrabajo en Malasia. El propósito de este estudio fue mejorar el nivel de aceptación hacia el arreglo de trabajo entre la sociedad local. Además, se expuso que los enfoques activos del gobierno pueden estimular la implementación del teletrabajo en este país, ya que las personas tendrán pautas más adecuadas para ayudar a las prácticas laborales.

En cuanto a Meiryani et al. (2022) en su investigación determinaron que el brote del COVID 19 ha enfatizado la importancia del estilo del liderazgo para lograr el desempeño organizacional, lo cual implica cambios administrativos para el trabajo remoto, lo que impacta en las actividades y el desempeño de los empleados, por lo que si los empleados son productivos y brindan un trabajo de alta calidad, el rendimiento aumentará. La investigación se realizó en Yakarta, el número de muestras fue 136 participantes. Este estudio utiliza un método de enfoque cuantitativo basado en datos fácticos y datos de investigación en cifras

estadísticas relacionadas con la conclusión de problemas de investigación. La fuente de datos en este estudio son datos primarios que se obtuvieron directamente de las fuentes sin pasar por intermediarios. Como resultado, se obtuvo que el liderazgo transformacional no influye en el desempeño de los empleados durante la pandemia de COVID-19. Sin embargo, el trabajo remoto tiene un impacto significativo en el desempeño de los empleados en ese contexto.

Seguidamente Longjun et al. (2022) en su investigación emplearon encuestas como instrumentos de dos ondas con el objetivo de reducir el riesgo potencial de sesgo del método común. Los 1309 participantes de la encuesta eran principalmente empleados que usaron el teletrabajo durante la pandemia, y en su mayoría ocupaban puestos en las áreas de diseño de productos y planificación de esquemas. Los resultados revelaron que el teletrabajo tuvo un efecto positivo en el rendimiento laboral, principalmente a través del proceso de "job crafting". Esto significa que la capacidad de los empleados para adaptar sus tareas y responsabilidades desempeñó un papel mediador en la relación entre el teletrabajo y su desempeño laboral. Además, se observó que la orientación hacia los objetivos de prueba de rendimiento moderno contribuyó positivamente a fortalecer la conexión entre el teletrabajo y el "job crafting". Sin embargo, no se encontró una influencia similar por parte de la orientación hacia los objetivos de evitación de rendimiento moderno. Asimismo, el teletrabajo tuvo un impacto positivo significativo en la creación de puestos, y ayudó a los empleados a lograr un mayor rendimiento; y finalmente el efecto entre el teletrabajo y desempeño laboral y la elaboración de puestos de trabajo tuvo un papel moderador de 0,142. En consecuencia, la modalidad de confinamiento y teletrabajo por el COVID 19 puede tener algunos efectos positivos para impulsar el rendimiento creativo, debido a la necesidad de aliviar obstáculos y limitaciones, por los que los teletrabajadores harán pleno uso de la

autonomía otorgada por la organización para tratar de rediseñar el contenido del trabajo y los límites de las tareas, mejorar su desempeño laboral y ajustar continuamente los recursos para que coincidan con los requisitos de trabajo.

Bravo et al. (2021) en su investigación se enfocaron en evaluar el desempeño de los empleados cuando teletrabajan, emplearon como metodología se empleó un enfoque cuantitativo para la recopilación y el análisis de datos, el cual cubre a trabajadores activos que realizan trabajo total o parcial a distancia y los encuestados se encontraron en España, lo cual se distribuyó en una muestra de 340 profesionales. El instrumento seleccionado para recoger los datos fue un cuestionario dividido en partes diferenciadas, utilizando el análisis estadístico STATASE 16, es decir, el módulo de construcción SEM o modelo de ecuaciones estructurales disponible en STATA. En consecuencia, se mostró como se adaptan a la tecnología de la información (31,9%) y el tiempo de desplazamiento hacia el trabajo en 30 minutos (32%). En síntesis, se mostró también el análisis de los metadatos donde se muestra la distancia de viaje (Q5) y el tiempo de ahorro en viaje (F1A) que comparte una correlación débil ($r=0.25$), así como la autoevaluación (Q7) valora qué tan eficientes se ven los empleados desde casa dando un puntaje promedio de 4,05 con una desviación estándar de 0,96. Como resultado, se reveló que la comunicación entre pares fue el factor más importante que influyó en el desempeño de los empleados en el trabajo remoto. Por el contrario el equilibrio trabajo-familia, herramientas remotas y distancia de viaje tuvo un efecto débil en el desempeño laboral de los empleados, asimismo la confianza, autonomía y horas de trabajo no tuvieron un efecto significativo, por lo que este estudio expone que el trabajo remoto puede volverse una fuerza poderosa que puede acelerar el impulso de la destrucción creativa y tener un efecto duradero en la influencia tanto en la estructura industrial como en la vida profesional de las personas.

Gutiérrez-Durán y Solano-Araya (2020) diseñó una investigación, cuyo diseño metodológico es de enfoque mixto, la población de estudio está constituida por funcionarios que laboran en 10 empresas privadas y 10 Instituciones públicas de Costa Rica, la muestra representativa fue de 103 funcionarios del sector privado y 85 funcionarios del sector público. Para el proceso de recolección de la información se empleó la encuesta tipo cuestionario. El análisis de los resultados muestra que el 50,5% de la muestra que la motivación al teletrabajo durante pandemia se ubicó en un 33,5%, en cuanto al desempeño laboral se obtuvo que un 58,5% de la población estudiada aumentó su rendimiento y solo un 6,9% indica ha bajado su desempeño. Los resultados afirman que un 84,5% mantiene un alto porcentaje de desempeño laboral realizando el teletrabajo, por lo que existe relación directa y positiva entre las variables del estudio.

Ribeiro (2021) en su investigación explicó que el teletrabajo no tenía una expresión relevante en el país nombrado y con el fin de reducir la propagación de la pandemia de Covid-19 y garantizar la continuidad de las actividades económicas, este régimen fue repentina y masivamente adoptado por miles de portugueses. Este estudio analiza la percepción de los trabajadores sobre las ventajas y desventajas asociados al teletrabajo, identifica factores que inciden en él y verifica la intención de los trabajadores mantener o adoptar este régimen post pandemia. La investigación tuvo un carácter exploratorio, la metodología es cuantitativa y cuenta con una muestra de 341 encuestados que vivieron el régimen de teletrabajo en el contexto de una pandemia. Los resultados determinaron las siguientes dimensiones: superposición de trabajo/vida, aislamiento, ahorro de tiempo-dinero, autonomía-bienestar, productividad. Se realizó un análisis de correlación (Spearman) referente a la productividad en el teletrabajo ($r=0,132$) y el tiempo-dinero ($r=0,212$), es decir cuanto más tiempo se pasa viajando, mayor es la percepción. Además, de que el teletrabajo

genera más productividad y ahorro en tiempo y dinero. Los factores que demostraron más impacto en la influencia de la percepción de los trabajadores respecto al teletrabajo fueron las condiciones que ofrece su casa y el apoyo brindado por la organización y dirección. Por lo que se demostró que la organización juega un papel clave en este proceso, ofreciendo recomendaciones para la implementación del teletrabajo.

A nivel regional, Lima y Granda (2022) en su investigación cuantitativa de carácter descriptivo y perfil correlacional. En este particular, se evaluó a un total de 100 colaboradores administrativos de entidades públicas, para establecer las condiciones de teletrabajo y contrastar los niveles productivos en la presencialidad con la modalidad de teletrabajo. De igual manera, se elaboró un cuestionario para precisar los factores asociados al trabajo en forma virtual y presencial; asimismo se efectuó una lista de chequeo de 29 ítems con escala tipo Likert. Para el hallazgo de los resultados, se empleó la prueba de chi cuadrado, la cual brindó el valor de 26.72, con margen de aceptación del chi cuadrado crítico con valor de 21,03; y se concluyó que el teletrabajo posee un impacto en el desempeño laboral del personal que labora en área administrativas de los organismos del Estado; igualmente, los resultados arrojaron influencias desfavorables en cuanto al cumplimiento y eficacia en las labores, razón por la cual, estas entidades deben ejecutar un monitoreo sistemático de las destrezas en el campo laboral.

En cuanto a Manaota et al. (2022) en su tesis siguieron una metodología de naturaleza cuantitativa, con alcances descriptivos. La recolección de la información se efectuó por medio de encuestas, con las cuales se abordó a un total de 54 maestros en lo relativo al teletrabajo desarrollado en el transcurso del SARS COV-2. Asimismo, fueron consultados 146 educandos, los cuales aportaron información valiosa para establecer vínculos entre los constructos analizados. Los resultados determinaron que el 74% de los docentes aseguraron

no contar los recursos tecnológicos necesarios para desarrollar sus labores. Por su parte, el 71% de los estudiantes señalaron que no disponían de los equipamientos tecnológicos para la recepción de la enseñanza en modalidad virtual, mientras que el 53% manifiestan desacuerdo en el hecho de que los maestros no dan justificación a las inasistencias derivadas de la escasa o nula conectividad, por su parte, el 64 % no encuentra una verdadera motivación para el aprendizaje. Se dedujo como resultados que el teletrabajo de los docentes presentó incidencia con los recursos tecnológicos para desarrollar sus actividades académicas con los estudiantes, al igual que el nivel de capacitación, por lo que afectó al desempeño.

Torres et al. (2020) con sus aportes realizados desarrollaron una perspectiva descriptivo-transversal, enfocada en determinar indicadores de fatiga en docentes, en este sentido de aplicó el Test de Yositate a un grupo muestral de 18 sujetos. Por medio de los resultados logrados, se evidenció que el 61% de los consultados expreso padecer de fatiga, el 50% presentó tendencia a fatiga general y solo un 11% expreso niveles de fatiga mental, siendo el género femenino el más afectado con 9 docentes en condición de fatiga, mientras que en el género masculino solo 2 docentes. En lo que respecta a los factores que contribuyen a la generación de fatiga, se determinó que predominan la tensión y ansiedad ocasionada por el confinamiento social, la extenuación corporal general originada por la vinculación entre el trabajo y las labores domésticas, y el cansancio en la vista causado por el trabajo virtual. Teniendo en cuenta los niveles de fatiga detectados, se recomendó la implementación prioritaria de acciones para la disminución de los factores amenazantes y la prevención de daños a la salud del personal docente.

Alva-Barahona (2022) realizó una investigación, cuyo esquema metodológico empleado se basó en el paradigma cuantitativo con alcances correlacionales, no experimentales y transversales. El grupo muestral se integró con 60 colaboradores de área

administrativa. Para el recojo de datos se empleó la encuesta. La prueba de correlación Rho de Spearman sirvió para el análisis de los resultados arrojando una correlación favorable baja, con un p-valor de 0.004, por debajo de 0.01, con lo que se concluye que la existencia de una vinculación positiva, aunque incipiente entre los constructos teletrabajo y desempeño laboral.

Dávila-Morán et. Al (2022) diseñaron un estudio de investigación, en lo que respecta a la metodología se fundamentó bajo el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, alcance correlacional y transversal. En cuanto a la población de estudio estuvo conformada por 960 trabajadores de un organismo público de Lima Metropolitana, la aplicación de método de muestreo arrojó una muestra representativa de 130 trabajadores. Para el proceso de recolección de la información, se empleó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Para el análisis de los resultados, se aplicó el cálculo de frecuencias absolutas y relativas para cada variable y dimensión y se aplicó la prueba Kolmogórov-Smirnov y el uso de la prueba estadística Rho de Spearman, lo que arrojó como resultado $r=0.790$ y $\text{sig} < 0.01$, lo cual mostró que existe una correlación positiva alta entre la productividad laboral y el teletrabajo, es decir hay una fuerte asociación entre las variables del estudio.

Hurtado-Llanos (2021) presentó una investigación, en cuanto al desarrollo metodológico se fundamentó desde la perspectiva cuantitativa bajo un diseño correlacional causal explicativa y de investigación básica. La población de estudio estuvo representada por una muestra de 80 trabajadores. Con la finalidad de recoger la información se empleó la encuesta por medio de un cuestionario. Al analizar los resultados se encontró un valor favorable de influencia del constructo teletrabajo sobre el constructo desempeño laboral, con producto de cálculo positivo Wald de $9,018 > 4$ y p-valor de 0.003, el cual fue menor al α

(0.05 de valor), cuestión que demostró la vinculación destacada los constructos analizados en el desarrollo del proceso investigativo.

A **nivel nacional**, Edquen (2020) en su investigación siguió el modelo metodológico formulado se asocia al perfil referido al paradigma cuantitativo, con alcance descriptivo. El grupo muestral estuvo integrado por una muestra de 10 10 especialistas. La información relativa al constructo trabajo remoto se obtuvo a través de la encuesta mientras que para el desempeño laboral se utilizó la ficha de recolección de datos. Para el análisis de confiabilidad se empleó el programa SPSS versión 25, determinando este, que el cuestionario de trabajo logró un 0.80 de fiabilidad y el cuestionario de desempeño laboral un nivel confiable de 0.82. Se llega a la conclusión de que la modalidad de teletrabajo no ha tenido un impacto positivo en el rendimiento laboral, debido a las limitaciones que el personal de la fiscalía ha enfrentado al intentar llevar a cabo los procedimientos pendientes de los usuarios. El trabajo a distancia ha presentado deficiencias notables, en parte debido a la falta de recursos tecnológicos adecuados, y los problemas con los servicios de internet han dificultado la realización efectiva de las tareas cotidianas.

Seguidamente Furugen (2021) en su estudio de carácter no experimental-transversal y alcance correlacional-descriptivo. El grupo muestral se estructuró con 86 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sayán. Para el recojo de información se utilizó la encuesta expresada en un cuestionario al que se aplicó el KMO para predecir la consistencia de los factores el cual alcanzó un valor de 0,806. Los resultados relativos a la variable teletrabajo indicaron un nivel regular en función de la opinión del 62.8%, un nivel alto derivado de la opinión del 20.9% y el 16.3% apuntó a un nivel bajo. En cuanto al desempeño laboral destaca el nivel medio en opinión del 82.6%, el nivel bajo derivado de la opinión del 10.5% y el 7 % opinó en función de un buen nivel. que evidenció un buen nivel. La prueba rho de Spearman

se aplicó para hallar la correlación entre el teletrabajo y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad.

Consecuentemente Lino (2022) en su investigación orientada desde un tipo de estudio aplicado, con alcance correlacional. 13 colaboradores en modalidad de trabajo virtual de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC sirvieron como grupo muestral. Para el recojo de información de empleó un cuestionario construido en base a las dimensiones de trabajo remoto: espacio físico, uso de las TICS y cambio logrado en la organización; También se tomaron las dimensiones del desempeño laboral: identificación institucional, especialización en el trabajo y productividad del trabajador en el teletrabajo. La prueba rho de Spearman estableció una trascendencia estadística con p-valor de 0.002 en el análisis correlacional de los constructos y un valor del coeficiente de 0.781, razón por la cual se concluyó que el teletrabajo y el desempeño laboral se relacionan concretamente.

Por otro lado, Refulio et al. (2022) en su investigación adoptó un esquema cuantitativo con alcance correlacional, en una muestra de 50 trabajadores de la Universidad Roosevelt integraron el grupo muestral, quienes fueron abordados por medio de un cuestionario que permitió el recojo de datos. Se ha observado que el trabajo remoto está fuertemente relacionado con el desempeño laboral, evidenciado por una prueba Rho de Spearman con un valor de 0.797. Además, otras variables, como el soporte físico (0.726), el soporte digital (0.722), la supervisión (0.743) y la capacitación (0.792), también están significativamente relacionadas con el desempeño laboral. Estos resultados indican que existe una relación directa y significativa entre las variables analizadas en el estudio, lo que sugiere una influencia positiva y trascendente de estas variables en el desempeño laboral.

Aguilar et al. (2021) en su investigación se perfila como relevante debido al recojo y análisis pormenorizado de información de corte teórico, así como empírico, empleando para

ello fuentes de carácter primario y secundario. De igual modo, se construyó un instrumento para relacionar los datos primarios, que recibió la validación de un grupo de expertos especializados internacionalmente. La proyección del grupo poblacional abarcó a los sujetos que el Perú realizaron teletrabajo que para noviembre del 2020, ascendió a 350 individuos, de los cuales 150 cumplen son teletrabajadores obligados correspondiendo estos con el criterio fundamental de elegibilidad preestablecido. Par analizar los datos recogido se emplearon parámetros estadísticos como la prueba multi-ANOVA, la prueba de correlación Rho de Spearman y la V de Aiken para el reconocimiento de resultados los cuales superaron la pauta establecida del 0.7, y mostraron índices de teletrabajo obligado 0.787, desempeño laboral 0.789, equilibrio trabajo y familia 0.771, fatiga laboral 0.787 y satisfacción laboral 0.780. Estos datos confirmaron la existencia de un margen diferencial entre colaboradores tomados en consideración para tomar decisiones y colaboradores que no considerados o “trabajadores obligados”. Se verificó que el teletrabajo obligado incide en modo negativo en el desempeño laboral admitiendo variables atenuantes como edad y localización de la persona. No se detectó vinculación alguna entre el teletrabajo obligado y el equilibrio de trabajo y familia y tampoco se estableció vinculación entre el teletrabajo obligado y la fatiga laboral, no obstante, en la dimensión última se precisó que las mujeres que ejecutan “teletrabajo obligado” denotan mayor fatiga laboral.

1.3. Justificación

En la justificación teórica, según Nuñez (2021) muestran que los factores permiten la ocurrencia de la expansión del trabajo remoto o teletrabajo puede llamarse progresiva, pero no todas las organizaciones han preparado este escenario para mantener la continuidad del empleo, es perfecto con decir que trabajar de forma remota, aunque es cierto, es una

herramienta para ayudarlo a romper el hábito de administrar una organización por métodos tradicionales (presenciales), por lo que puede traer como consecuencia ciertas ineficiencias sobre el trabajo óptimo por falta de recursos económicos, ergonómicos y tecnológicos que conduce a una falta de control sobre los compañeros de trabajo, ya que las responsabilidades juegan un papel muy importante debido a que los cargos deben ser reestructurados.

En la justificación práctica, respecto a la modalidad de teletrabajo por lo que muchas instituciones y organizaciones tuvieron que adaptarse. Los resultados del estudio permitirán el establecimiento de espacios para el sostén de los objetivos derivados de los factores o amenazas imprevistas como es el caso del COVID 19, con la finalidad de forjar situaciones aspiradas socialmente, y con ello, participar de la toma de decisiones fundamentadas en datos estratégicos, válidos y oportunos; el CEPLAN y SINAPLAN emanan datos actualizados en base a directrices mundiales y regionales para formular de proyectos y pautas, que incorporan proyecciones de un de variables que abarcan la influencia del COVID 19 y su estimación en tiempo hasta el año 2050, las cuales devienen de entes especializados en el tema analizado (CEPLAN, 2022).

Por su parte la ley N° 30057 (SERVIR) indica que en cuanto al desempeño laboral, la ley establece que esta sera en funcion a los resultados y la contribución al logro de los objetivos institucionales, asi que permitan medir la eficacia, eficiencia y calidad del trabajo de los servidores públicos, por lo que reciben un capacitación permanente que les permite mejorar sus desempeño y mantenerse actualizado en su área de trabajo (LSC, 2021), así mismo se expide el D.S. N° 002-2023, R.L. N° 31572 LTT, en la que esta modalidad de trabajo establece medidas extraordinarias para enfrentar la afectación económica y laboral producto de la COVID 19, por lo que tiene carácter obligatorio y su objetivo es establecer

las disposiciones necesarias para la implementaciones de la ley (LTT, 2023).

1.4. Marco Teórico

1.4.1. Teletrabajo

1.1.1.1. Definiciones del Teletrabajo

El trabajo remoto puede conceptualizarse como la utilización de dispositivos correspondientes a las TICS para labores desarrolladas al margen del área operativa del empleado, es decir, el trabajo requiere asistencia de TIC (OIT, 2020). De manera similar, en un entorno como el del COVID 19, el trabajo remoto llegó a manifestarse como una herramienta importante para garantizar la continuidad del trabajo, reducir el tiempo de viaje, permitir que los trabajadores remotos se concentren en sus funciones y mantengan el equilibrio entre la vida laboral y personal (OIT, 2020).

Por otro lado, Gray et al. (1995) en el marco de una investigación referida al teletrabajo, comenta que es una manera abierta de estructurar las labores, implicando esto la ejecución de tareas descartando la presencialidad directa de los colaboradores en el lapso del trabajo, incluyendo un abanico múltiple de operaciones factibles en tiempo completo o parcial para algunas comunicaciones. En definitiva, el teletrabajo administrativo se define como una forma de prestar servicios a distancia, en la cual puede desarrollarse la capacidad del espacio, siempre que los requerimientos del servicio admitan el hecho de estar lejos del local, pero conectado por medio de tecnologías comunicativas (Juan, 2022).

1.1.1.2. Tipos de Teletrabajo

El método o tipo de teletrabajo realizado depende de dónde se realicen las operaciones. Así, podemos interpretar algunos términos importantes del

trabajo remoto:

a. Home Office o Trabajo en Casa:

Un home office es una reorganización de un espacio de trabajo que se traslada a una vivienda, lo que incluye elegir una zona o espacio en casa y realizar operaciones remotas (Aden, 2020). De acuerdo con Garica (2020) El Home Office u oficina en casa es una forma de trabajo en la que los empleados pueden realizar sus actividades profesionales de forma remota sin tener que estar físicamente presentes y, a raíz de la pandemia de Covid 19, ha impulsado a algunas empresas y organizaciones a desplegarlo para continuar con sus operaciones durante un período de salud. emergencia. Asimismo, según la RAE (2023) Una oficina en casa o home office es un trabajo realizado fuera de una organización que utiliza una red de comunicaciones para realizar operaciones de carga de trabajo. En pocas palabras, home office o trabajo desde casa se refiere a la forma más pura de trabajo a distancia en la que un trabajador remoto realiza sus funciones desde casa de forma permanente o compartida entre la organización y la familia (Saco, 2007).

b. Trabajo Híbrido:

El modelo de trabajo híbrido combina aspectos del trabajo remoto y de oficina, y sus características clave son la flexibilidad y autonomía que otorga a los empleados durante la jornada laboral. (BBVA, 2022). Asimismo, según la revista Forbes (2021) en el mundo post pandemia y con la ayuda de la reactivación de la economía se ha creado un modelo de trabajo híbrido, en el

que algunos empleados regresan a sus oficinas y otros continúan trabajando desde casa, lo que cambia la percepción de felicidad y salud en el lugar de trabajo. Del mismo modo, la transición al trabajo remoto e híbrido fue mucho antes de la pandemia, pero el Covid 19 ha acelerado este proceso y se le ha llamado la "nueva normalidad", donde el trabajo se combina y es integralmente efectivo, atractivo, conectado y positivo(SAP, 2022). Finalmente, en la administración pública, la combinación de trabajo presencial y remoto ha creado un modelo de flexibilidad y autonomía en el entorno laboral, dando lugar a la adopción de un modelo de trabajo combinado que da lugar a la posibilidad de trabajar a distancia o en instalaciones gubernamentales (Canitrot, 2022).

1.1.1.3. Dimensiones del Teletrabajo

En cuanto a los aspectos relacionados al teletrabajo se han considerado algunas dimensiones más sobresalientes que se mencionan a continuación:

- ***Tecnologías de la información y comunicación:***

Según Benítez (2020), el uso común de la palabra “tecnología” muchas veces nos hace olvidar lo que significa, no sólo en relación con el mundo electrónico o digital, sino también con la capacidad cultural para satisfacer las necesidades y deseos de las personas en el cambio de entorno y contexto social (pág. 41). Además, Benites (2020) Muestra que la tecnología de la información y la comunicación trata la actividad humana en un escenario dinámico de negociación para lograr otras formas de participación y construcción de

consensos, y es también una fuente de acceso a la información, la práctica mediada es un elemento de desarrollo y por lo tanto juega un papel preponderante en la economía e incluso en el comercio, teniendo en cuenta su capacidad para crear y mantener la ventaja comparativa y la diferencia de costos. Asimismo, en un contexto más remoto, Vargas (2005) asevera que estos cambios de visión y necesidades han llevado a cambios tecnológicos que implican la creación de conocimientos actualizados relacionados con los centros de producción cultural y tecnológica de los países en desarrollo, y la integración de las telecomunicaciones y la electrónica ha permitido combinar los elementos de comunicación: computadoras, teléfonos y vehículos con dispositivos adecuados que permitan la transmisión simultánea de datos, voz y voz, voz, texto, imágenes y video por el mismo medio. Finalmente, la definición de e-gobierno implica la disposición de las TIC por parte de los entes estatales para la optimización en la prestación de servicios brindados a la ciudadanía, en aras de mejorar también la efectividad de la administración pública y el aumento de la participación ciudadana y transparencia en la gestión gubernamental (OAS, 2022).

- ***Ergonomía:***

La ergonomía es vista como un recurso que facilita la realización de distintos procesos de diseño, admitiendo la posibilidad de evaluar más eficazmente la relación usuario-objeto; así como el conocimiento de las causas que inciden sobre el diseño de maquinarias, sin perder de vista, las fortalezas y debilidades de los sujetos que operan las maquinas (Torres, 2022). Asimismo, según la RAE (2023) La ergonomía es la ciencia de adaptar máquinas, muebles

y electrodomésticos a las personas que normalmente los utilizan para mayor comodidad y eficiencia. Además, en una definición más amplia, Daza (2007) menciona que es “una disciplina en la que el objeto de estudio son las actividades humanas, formando la base del conocimiento sobre las personas en lo individual y en lo colectivo”. en interacción con otros elementos del sistema, aplicándolo a la concepción y transformación de tareas y medios de ejecución, contribuyendo al bienestar de las personas y al funcionamiento eficiente de todo el sistema (pág. 6). Finalmente, según la N.B.E.P.E.R.D. (Congreso, 2008) define que la ingeniería humana o ergonomía, como ciencia, persigue la optimización de la interacción entre operarios, maquinarias y el espacio laboral para la adaptación a las condiciones derivadas de la jornada como el ambiente, los factores de estrés, el cansancio, en función de mejorar la efectividad y la seguridad de los empleados.

- ***Jornada laboral:***

El trabajo realizado bajo las nuevas condiciones se puede atribuir a la jornada normal de trabajo en el tiempo y horario especificado por el empleador, ahora hay un aumento significativo en el uso de tecnologías y las plataformas digitales ya no necesitan control y coordinación. ellos marcan el registro de entrada y en gran medida es el colaborador que puede tomar una decisión de cómo gestionar su jornada laboral (Cuatrecasas, 2019). Por otra parte, según la RAE (2023) Este será el tiempo que el empleado deberá prestar el servicio, por lo que la jornada laboral estandarizada, definida por la ley y el contrato, es una importante transición organizada al trabajo industrial, ya que reúne a los

trabajadores entre sí en un espacio común, estipulando la sumisión bajo la supervisión de los superiores (Zumaeta, 2020). Finalmente, según Hurtado (2020) detalla que “las jornadas laborales se alargan cuando se trabaja de forma remota para temas como atender inquietudes que antes se atendían presencialmente y ahora se convierten en llamadas telefónicas”.

- ***Agotamiento profesional:***

El agotamiento ocupacional o profesional ocurre durante las interacciones entre las características ambientales y humanas, lo que resulta en fatiga crónica, dolores de cabeza, dolores musculares, insomnio, presión arterial alta, ansiedad, dificultad para concentrarse, depresión y ansiedad, reducción de la calidad del trabajo, etc (Arias et al., 2012). Además, Arias et al. (2012) indica que el síndrome de burnout ocupacional puede tener una serie de consecuencias negativas, tales como: bajo desempeño laboral, menor compromiso con la profesión y la organización, deterioro del bienestar psicológico y social, conflictos en el trabajo, relaciones nocivas en el aspecto familiar, etc. Por otro lado, al agotamiento profesional conocido como Burnout ocupacional y se le denomina síndrome de sobrecarga emocional, síndrome de burnout ocupacional o síndrome de fatiga laboral como factor de riesgo ocupacional por sus efectos en la calidad de vida - profesional, salud mental e incluso poner en riesgo a la persona afectada (Saborio et al., 2015). Finalmente, la revista Forbes Colombia (2020) menciona que es comprensible que el número de casos de síndrome de burnout ocupacional se multiplique por la cantidad de trabajo remoto, y que la vida de los empleados incluye tres dimensiones sociales: trabajo, familia y placer,

si todos estos elementos estuvieran presentes en un mismo lugar, se desintegrarían y sería imposible determinar cuál corresponde a cada momento y, por así decirlo, no habría límite entre el trabajo y el descanso, la distracción o el no trabajar.

1.4.2. Desempeño Laboral

1.1.1.4. Definiciones sobre el desempeño laboral

El desempeño laboral es el nivel de logro en el trabajo que una persona logra sólo después de algún esfuerzo, esto depende de la actitud del individuo y la percepción del rol (Pedraza et al., 2010). Además, es posible determinar cuando una persona demuestra voluntad y capacidad para realizarlo, si el contexto es el adecuado para su consecución, por lo que se determina la evaluación del desempeño al momento de determinar, medir y controlar apoyado en la analítica. y tratar de identificar áreas de trabajo que necesitan ser exploradas y evaluadas para lograr los objetivos establecidos (Pedraza et al., 2010). Asimismo, según la RAE (2023) La definición de desempeño significa que se realiza el cumplimiento de obligaciones relacionadas con una profesión, cargo o profesión. De igual forma, por productividad remota, se refiere a la eficiencia y productividad que aportan los empleados al realizar tareas adecuadas al puesto de trabajo en términos de habilidades y destrezas, con la ayuda de las tecnologías de la información y las comunicaciones (Quicaño, 2021). Por último, la irrupción de la pandemia del covid-19 conlleva la reapertura del sector público, que no está preparado para el cambio espontáneo

y la innovación; Como resultado, se adaptan a cambios particulares, incluida la introducción de capacitación, el uso de TI, el trabajo remoto, lo que llevó a la creación de un sistema de trabajo híbrido y remoto que es parte de la arquitectura digitalizada de las instituciones públicas, que actualmente se encuentra en desarrollo (Ramos et al., 2021).

1.1.1.5. Tipos de Evaluación del Desempeño Laboral

Al medir el desempeño laboral, existen diferentes tipos de evaluaciones que se pueden adaptar a la forma en que trabaja, pero se destacarán las más importantes:

a. Autoevaluación:

La autoevaluación es un proceso interno que pretende reflejar la situación actual respecto a variables clave en el que se involucran todos los niveles para que todos puedan contribuir (Valbuena, 2016). Asimismo, Valbuena (2016) destaca que la organización escalonada del proceso permite programar de forma óptima actividades como la sensibilización, la prueba y orientación del proceso de autoevaluación, la recopilación de información, el análisis de resultados y la elaboración de informes. Además, según la RAE (2023) la autoevaluación es lo que alguien hace por sí mismo o de algún aspecto o acción propia. Como tal, existen muchos modelos diferentes y uno de los más reconocidos es el modelo de desempeño EFQM donde la gestión de la calidad es una herramienta de autoevaluación para diagnosticar y mejorar el desempeño

y la eficiencia de las organizaciones, usuarios, personas y empleados, así como la sociedad en la que opera, a través de las personas en las organizaciones, alianzas, recursos y procesos (Casals et al., 2006)

b. Evaluación del desempeño 360 grados:

La evaluación de 360 grados es una gran herramienta para medir las habilidades interpersonales o blandas porque tiene en cuenta todas las relaciones representativas que tienen los revisores (Bocanegra, 2022). La evaluación del desempeño se ha vuelto vital para el logro de las metas organizacionales ya que mejora la eficiencia operativa, predice y desarrolla el talento humano en términos de eficiencia, productividad, dinamismo y crecimiento impredecible a un alto nivel (Bocanegra, 2022). Asimismo, Alles (2010) mencionó que la evaluación de 360° es un “esquema complejo que permite que un empleado sea juzgado por todo su entorno: superiores, colegas y empleados, incluidos proveedores o clientes, en la medida de lo posible, cuantos más revisores o evaluadores, mayor es la confiabilidad del sistema” (pág. 150). En consecuencia, Alles (2021) afirmó que con el advenimiento de la tecnología, muchas evaluaciones, incluidas las evaluaciones de 360°, pueden convertirse en herramientas importantes para el desarrollo y la maduración humana.

c. Evaluación por objetivos:

Implica una metodología en la cual el equipo gerencial y los colaboradores trabajan conjuntamente para la definición, planificación,

organización y comunicación de metas de enfoque en el transcurso de un lapso específico de evaluación (Tamara, 2021). Asimismo, el propósito de esta evaluación es recopilar información para determinar qué tan bien el trabajo de un empleado está contribuyendo al logro de las metas estratégicas (Tamara, 2021). Asimismo, según la RAE (2023) el objetivo vendría a ser un punto o zona que se pretende llegar u obtener para obtener como respuesta de una operación. Por consiguiente, en una investigación remota Garcia (1983) Se define que los objetivos son señales y pautas de cómo una organización toma decisiones y son una señal que conduce a la mejora continua.

d. Evaluación por competencias:

Las evaluaciones de destreza están dirigidas a medir el nivel en el que los colaboradores logran adaptarse a las prácticas, habilidades y cualidades que son consideradas como fundamentales en sus labores cotidianas, lo que implica una evaluación del potencial de productividad de un empleado a largo plazo (Tamara, 2021). La evaluación del trabajo tiene como objetivo desarrollar un sistema que mejore las habilidades de los empleados, resalta la importancia de un puesto en particular y contribuya a la evaluación para influir en las mejores prácticas de enseñanza. Las principales áreas que se han aplicado son: contexto social, enfoque basado en capacidades, impacto de la política de competencia; el objetivo principal es intentar que la evaluación del desempeño se tenga en cuenta en la autonomía y autorregulación de los participantes

(Manjarres et al., 2013). En última instancia, la competencia se define como un conjunto de comportamientos observables que están directamente relacionados con resultados específicos (Masia, 2018).

1.1.1.6. Teoría relacionada a la variable

Según Candel (2012), existen una serie de teorías que sustentan el desempeño laboral en el mundo laboral, pero entre las más importantes destacamos una en particular: la teoría general del desempeño laboral (Campbell et al., 1993). No obstante, las organizaciones en el siglo XXI deben ser organizaciones inteligentes, en el umbral de la tercera década del siglo XXI, tenemos una serie de nuevas tecnologías que pueden ayudar significativamente a las organizaciones, tales como: blockchain, inteligencia artificial, red 5G y moneda digital (Baeza, Porto & Solano, 2021, p. 7-8). En este contexto, nos basaremos en la teoría general del desempeño laboral (Campbell et al., 1993) porque es más relevante para la situación que enfrentan los empleados, organizaciones y empresas, porque se basa en el estudio de los comportamientos necesarios para afrontar con éxito los cambios del entorno y tratar de solucionarlos, como la forma en que las personas se adaptan a los cambios del entorno.

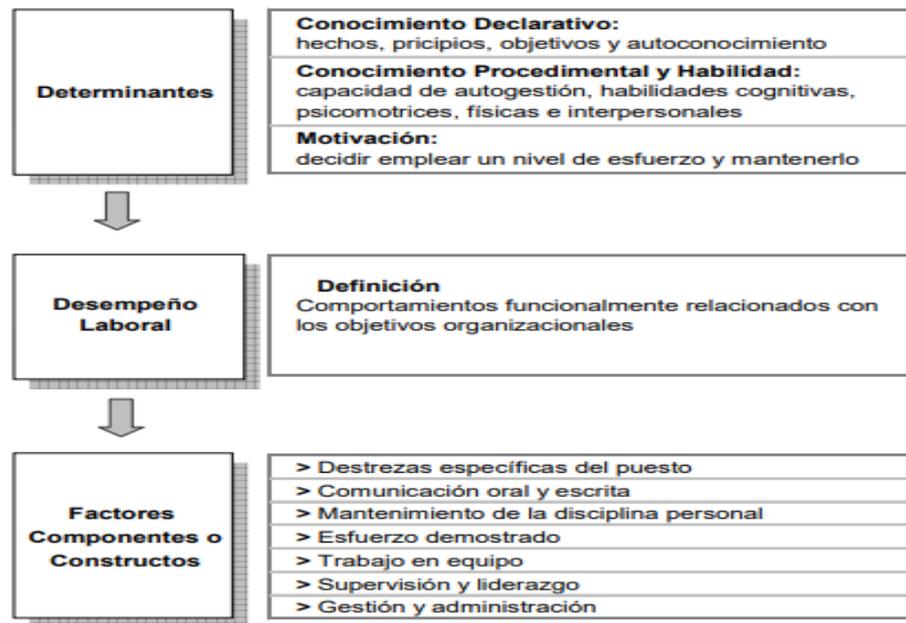
- **Teoría General del desempeño laboral de Campbell (1993)**

En primer lugar, la productividad es una característica clave de una organización porque la capacidad de adaptarse a los requisitos es fundamental, especialmente en tiempos de crisis o cambio tecnológico, económico o de

empleados (Rodríguez et al., 2021). Asimismo, Pulakos et al. (2000) centrándose en el constructo de desempeño, demostraron que el desempeño se describe en situaciones en las que las personas cambian su comportamiento para satisfacer las necesidades de una nueva situación o un entorno cambiante. Sin embargo, en el contexto de los sistemas de información, una persona se desempeña mejor en la medida en que su comportamiento incluye acciones para adaptar la tecnología a la tarea y/o la persona misma se adapta por cómo aprender nuevas habilidades (Bravo, 2015). En consecuencia, siguiendo a Park & Park (2019) en un estudio reciente sobre el desempeño laboral, lo definió como un conjunto de comportamientos laborales flexibles que ayudan a los empleados a adaptarse al cambio al demostrar habilidades de resolución de problemas, certeza, estrés o manejo de crisis mejor en un nuevo entorno de cultura y medio ambiente. En última instancia, el término desempeño laboral se enfoca en las actividades y tareas que motivan a los empleados, no a los puestos dentro de la misma organización.

Figura 1

Teoría General del Desempeño Laboral: Determinantes y Componentes



Nota: Adaptado de Campbell et al. (1993)¹

La teoría de Campbell et al. (1993) se refiere a las reglas de conducta, habilidad técnica, conocimientos suficientes y habilidades especializadas para realizar correctamente el trabajo. Para esta teoría, hay factores importantes a considerar:

- **Determinantes:** Campbell et al. (1993) abordó de forma cuidadosa al aislar el mundo de los determinantes del desempeño, que consideramos tres determinantes directos del desempeño: conocimiento declarativo (hechos, principios, metas y autoconocimiento), conocimiento y habilidades de proceso (autogestión, cognitiva, física e interpersonal) y motivación (nivel

¹ El siguiente modelo demuestra el desempeño laboral con todas sus dimensiones de las cuales se destaca en forma determinante y factores componentes o constructos. La figura 1 muestra el desempeño laboral de Campbell et al.

de esfuerzo y retención). Asimismo Murphy (1990) explicó que el desempeño es un conjunto de comportamientos que están alineados con las metas de la organización o unidad organizacional en la que trabaja una persona. Entonces, Campbell (1993) agrega que cualquier comportamiento cognitivo, psicológico, motor o interpersonal está bajo el control del individuo, ajustado en lo posible y consistente con las metas de la organización.

- **Factores componentes o constructos:** Campbell et al. (1993) Basado en la teoría del desempeño laboral, la supervisión, el liderazgo y la gestión, el modelo de estructura latente distingue ocho componentes principales del desempeño laboral. Aquí hay un conjunto de definiciones abreviadas para los ocho elementos:
- ✓ ***Dominio de tareas específicas del trabajo:*** Este factor refleja el grado en que una persona es capaz de realizar las tareas que son importantes para su trabajo, incluidos los comportamientos relacionados con el trabajo que distinguen un trabajo de otro (Campbell et al., 1993).
 - ✓ ***Dominio de tareas no específicas de trabajo:*** En la mayoría de las organizaciones, los empleados deben demostrar un comportamiento eficaz no relacionado con su trabajo en particular (Campbell et al., 1993).
 - ✓ ***Comunicación oral y escrita:*** En las organizaciones, la fuerza laboral requiere que un individuo haga presentaciones formales orales o escritas frente a una audiencia que puede variar de una a decenas de miles de personas en estos puestos, lo cual es un factor fundamental de

la productividad (Campbell et al., 1993).

- ✓ ***Esfuerzo demostrado:*** Este factor refleja directamente la frecuencia con la que las personas se esfuerzan más cuando es necesario y continúan trabajando en condiciones adversas, cuando las personas aceptan cualquier trabajo con alta intensidad y siguen trabajando (Campbell et al., 1993).
- ✓ ***Mantenimiento de la disciplina personal:*** Este componente se caracteriza por el grado en que los comportamientos se caracterizan por el grado en que los comportamientos negativos como infracciones de leyes o normas, y se evite el ausentismo excesivo (Campbell et al., 1993).
- ✓ ***Trabajo en equipo:*** Este componente se caracteriza por el grado en que el comportamiento se caracteriza por el grado de evitación de comportamientos negativos, como violaciones de leyes o reglamentos, así como ausencias excesivas (Campbell et al., 1993).
- ✓ ***Supervisión y liderazgo:*** Incluye todo tipo de comportamiento destinado a influir en el trabajo de los subordinados, capacitar a los subordinados en métodos efectivos, modelar el comportamiento, así como recompensar u otro castigo apropiado (Campbell et al., 1993).
- ✓ ***Gestión y administración:*** El último elemento incluye los elementos básicos de la gestión que están más allá de la supervisión directa, como establecer metas para un individuo o empresa, gestionar la fuerza de trabajo y los recursos pertinentes, hacer seguimiento de los avances, apoyar en la resolución de inconvenientes surgidos en el proceso de

gestión como un modo de alcanzar objetivos, controlar costos, obtener más dinero y representar a la entidad en su relación con otras entidades (Campbell et al., 1993).

Finalmente, el brote repentino de COVID 19 ha cambiado el comportamiento de las personas en muchos aspectos de la vida diaria, ahora se preocupan por temas relacionados con la seguridad y el consumo consciente, siendo potenciado por sentimientos de calma y felicidad conduce inevitablemente a la formación de vínculos emocionales más positivos. . En lo que respecta al consumo digital, debido al aislamiento y replanteamiento y creación de instituciones y oportunidades de entretenimiento, comunicación y cambio de hábitos como el juego en línea, los servicios para el hogar, la compra de productos en línea y el uso de plataformas de trabajo remoto, tendencias que han evolucionado durante una pandemia (Brenta, 2021, pp. 12-13).

1.1.1.7. Dimensiones de la variable Desempeño Laboral

La variable productividad laboral se desglosa de diferentes formas. Según Dominguez (2022) son cuatro dimensiones: 1) Productividad, 2) Incentivo, 3) Compromiso institucional y 4) Satisfacción laboral.

- ***Productividad:***

La productividad se refiere a la capacidad de una empresa o individuo para producir bienes o servicios con menos recursos, lo que significa que la empresa u organización es más productiva, lo que a su vez puede mejorar la eficiencia y la reducción de costos; de ahí que sea un factor importante en la competitividad de las organizaciones porque cuanto más productivas son, más eficientes y competitivas (Carro et al., 2012). Según la RAE (2023) La

productividad es la capacidad o tasa de producción por unidad de trabajo, área cultivada, equipo industrial, etc. Así, con el estallido de la pandemia del Covid 19, la digitalización ha tenido un claro impacto en las tendencias clave de la transformación del empleo y su impacto en la productividad laboral (Weller, 2020).

- ***Incentivos:***

El término incentivo se utiliza para referirse a cualquier contingencia, es decir, recibida por los empleados al cumplir con condiciones predeterminadas, con el propósito de aumentar la productividad y la eficacia comprobada de la investigación sobre el interés de los empleados en lograr un mejor desempeño en el trabajo futuro (Juarez, 2015). Asimismo, según la RAE (2023) establece claramente que las recompensas de incentivos son parte de la remuneración adicional pagada a los empleados para mejorar su productividad o desempeño. También, una definición establecida por el MEF (2023) hacia el sector público peruano, se menciona que los incentivos a la administración pública son una herramienta valiosa para mejorar la eficiencia de las estructuras públicas y alentarlas a ser más activas en el logro de las metas y los resultados esperados. Entonces podemos concluir que los incentivos han cambiado ya que los seguros de salud, los eventos virtuales, los planes de desarrollo y la educación gratuita ahora permiten ejercer alguna o todas estas opciones, aumentando significativamente el valor de la fuerza laboral (Ollarves, 2022).

- ***Compromiso institucional:***

El compromiso es un estado mental que caracteriza la relación entre una persona y una organización, el apego de un empleado a su organización, expresado en el deseo de las personas de permanecer en la organización, donde asumen una posición que refleja su interés

en el éxito de la organización y su continua prosperidad (Martinez, 2020). Mientras tanto, la RAE (2023) define un compromiso como un acuerdo o convenio negociado entre diferentes partes. De la misma forma, el compromiso es visto como una actitud hacia el trabajo que se forma a lo largo del proceso y que incluye su influencia en el comportamiento del individuo en la organización (Claire et al., 2004). Finalmente, en el sector público y las organizaciones, la gestión del servidor tiene un impacto en el compromiso de los empleados, es decir, los empleados demuestran un mayor compromiso y compromiso con la organización a través de las interacciones sociales, socializan y se involucran a través de los intercambios sociales que tienen y relacionados con la organización, su resultado efectivo tendrá un impacto en la administración pública (Fierro et al., 2018)

● ***Satisfacción laboral:***

El término "satisfacción laboral" se entiende como el estado emocional que un individuo prueba cuando logra una armonía en relación con una o más de sus necesidades. Este estado surge como consecuencia de múltiples interacciones entre el individuo, el proveedor de servicios y el entorno laboral, como lo han señalado Charaja et al. (2013). En otras palabras, se refiere a cómo una persona se siente en su lugar de trabajo en términos de satisfacción (Molina, 2020). Mientras tanto, Acha (2022) Se define por la atribución que los empleados hacen de cada aspecto en relación con el valor que les aporta y cómo se ajusta a lo que quieren conseguir con la realidad. Finalmente, para Chiavenato (1999), la satisfacción laboral está íntimamente relacionada con el clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral.

1.5. Formulación del problema

1.5.1. Problema General

¿Existe una relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral durante la pandemia del Covid 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022?

1.5.2. Problemas Específicos

¿Existe una relación entre las tecnologías de la información y desempeño durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022?

¿Existe una relación entre la ergonomía y el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL en Jesús María en el año 2022?

¿Existe una relación entre la jornada laboral y el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL en Jesús María en el año 2022?

¿Existe una relación entre el agotamiento profesional y el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL en Jesús María en el año 2022?

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar la relación del teletrabajo y el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022.

1.6.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación de las tecnologías de la información y el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022.

Determinar la relación de la ergonomía y el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022

Determinar la relación de la jornada laboral y el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022.

Determinar la relación del agotamiento profesional y el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis General

El teletrabajo tiene relación con el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022.

1.7.2. Hipótesis Específicas

Las tecnologías de la información tienen relación con el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022.

La ergonomía tiene relación con el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022.

La jornada laboral tiene relación con el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022.

El agotamiento profesional tiene relación con el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Según el criterio de finalidad práctico el presente análisis es de tipo *aplicada*, como lo señala Vara (2015) la investigación aplicada generalmente identifica un problema y explora posibles soluciones para elegir la solución que mejor se adapta al contexto particular.

La presente investigación busca relacionar el desempeño laboral a través del teletrabajo, incorporando técnicas para que sea más eficiente los procesos organizacionales y que generen nuevos mecanismos de trabajo que se adapten la crisis generada por la pandemia de la COVID 19.

2.2. Enfoque de la Investigación

El enfoque de investigación que se está empleando actualmente es de naturaleza cuantitativa. Esto significa que se está utilizando un compendio de los datos con la intención de poner a prueba hipótesis a través de medidas numéricas y el uso del análisis estadístico para modelar el comportamiento y verificar teorías (Hernández et al., 2014).

2.3. Nivel de investigación

Esta investigación se clasifica como descriptiva, ya que su enfoque principal radica en la identificación precisa de los rasgos y características esenciales de cada fenómeno que se analiza. Su objetivo es describir las tendencias en un grupo o población específica, así como resaltar las propiedades, singularidades y perfiles de individuos, colectivos, comunidades, procesos, objetos o alguna otra peculiaridad. Además, la magnitud del

presente estudio es *descriptivo*, ya que establece una conducta de las variables "teletrabajo" (independiente) y "desempeño laboral" (dependiente) (Hernandez et al., 2014).

2.4. Diseño de investigación

Esta investigación se basó en el diseño de investigación no experimental, correlacional y transversal. Será no experimental por cuanto no se realizará intervención en la realidad, es decir no se realizará ninguna intervención, lo que significa que será un estudio realizado sin manipulación intencional de variables, donde solo se observarán los fenómenos en su entorno natural para su análisis (Hernandez et al., 2014, p. 152). De igual forma, es descriptivo y correlacional ya que buscará evaluar el grado de relación entre variables, es decir, cuando se predice un evento o dato y se formulan hipótesis correlacionales (Hernandez et al., 2014, p. 103) Finalmente, lo transversal Esto se hará evidente durante la recopilación de datos, durante un período de tiempo y una vez (Hernandez et al., 2014, p. 154).

2.5. Población y muestra

2.5.1. Población

La población considerada para la presente investigación está conformada por todo el personal de la institución en la Sub Intendencia de Instrucción de la SUNAFIL, siendo ciudadanos del distrito de Jesús María y zonas aledañas dentro del año 2022 teniendo un total de 794 empleados para impactos de la presente investigación se ha insertado a todos los colaboradores que laboran en la institución. Entendiendo como población o universo a un grupo de situaciones, elementos, eventos o personas que cumplen ciertos requisitos o criterios (Hernández, et al. 2014, p. 174).

Criterios de Inclusión

El conjunto de personas solo estará integrada por el personal de institución en la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL estos colaboradores tienen la característica de ser hombres y mujeres, jóvenes y adultos, estudiantes y/o profesionales, de la edad de 18 años y 65 años, con ingresos económicos entre 1200 y 3500 o un promedio de 500 dólares aproximadamente y que tengan un contrato administrativo de servicios (Terceros), sean practicantes o nombrados. Además, deben residir en el distrito de Jesús María o zonas adyacentes al distrito en cuestión. Asimismo, el personal de la institución son casados o solteros, que buscan generar y elevar sus ingresos económicos, así como mejorar su experiencia profesional a través de sus conocimientos y prácticas. El personal en cuestión busca integrarse, mejorar su estatus económico, conocimientos y experiencia en el trabajo, tienen un alto nivel sociabilidad.

Criterio de Exclusión

El personal que frecuenta la organización u oficina de la SUNAFIL a través de distintos medios para solicitar la información sobre algún caso en específico con el objetivo de responder alguna solicitud, mas no para preservar o concretar su estadía temporal. Asimismo, no pueden acudir personas de 65 años de edad, ni menores de 18 años. Además, dentro del criterio se considera a los empleados con cargos de confianza, debido a que su estadía en el trabajo es muy temporal e inestable. Finalmente, no pueden acudir a la oficina el personal que reside en zonas alejadas del distrito de Jesús María, debido a que el riesgo es muy alto y la trayectoria muy lejana.

2.5.2. Muestra

Para el estudio se considera sólo a los colaboradores del organismo de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL, formando un total de 117 colaboradores. Debido al inmensidad de la población se realizara una toma de muestra de tipo no probabilístico, referida a un determinado grupo de individuos de la población, cuya selección no se basa en el azar sino en características relevantes para el estudio de rescate. (Hernández et al. 2014, p. 176).

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población; 794

Z: Nivel de confianza; 90% = 1,645

e: Error de estimación máximo aceptado; 7%

p: Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito); 50%

q: Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado; 50%

Con lo obtenido de la muestra se plasma una cantidad de 117; es decir que las encuestas se realizaron a 117 colaboradores de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.

2.6. Técnicas e instrumentos

2.6.1. Técnicas

Se utilizará una encuesta como método de recopilación de datos, definida como encuestas realizadas sin manipulación de variables, realizadas en un momento determinado y con la intención de describir o establecer una relación de causa y efecto entre las variables; De manera similar, para fines de investigación, las características de diseño descriptivo se consideran relaciones de causa y efecto (Hernández, et al., 2014).

2.6.2. Instrumentos

Se utiliza un cuestionario para recopilar información y la herramienta que utilizamos es un cuestionario, que se define como un método exploratorio para recopilar información de una muestra utilizando preguntas estructuradas o de investigación sobre actitudes, comportamientos u opiniones (Hernández, et al., 2014, p. 217), que fue dirigido a los colaboradores de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL. Esto, debido a que esta investigación se encuentra basada en la relación de dos variables. Previamente, bajo la investigación presentada por Domínguez (2022) se tomó como instrumento principal su propia encuesta para la obtención de resultados. Asimismo, la encuesta se realizó a través de Google Forms, posterior a una validación de juicio por expertos.

2.6.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Para poder determinar la validez del instrumento de investigación, se usó el método de juicio de expertos. Se entregó a los jueces expertos las siguientes solicitudes: Carta de presentación, la matriz de consistencia, la tabla de operacionalización de variables, el instrumento de investigación, la ficha de validación de instrumentos. Este último formato se

medió por la escala de Likert que consiste en cinco alternativas de respuesta; Deficiente (0-20), Regular (21-40%), Bueno (41-60%), Muy buena (61-80%), Excelente (81-100%).

Para hallar la confiabilidad del instrumento, primero seleccionamos a 3 colaboradores, quienes completaron el cuestionario, dado que las medidas del instrumento son politómicas, se realizó la verificación de los resultados, utilizamos el coeficiente alfa de Cronbach.

2.7. Análisis de datos

Después de haber recolectado la investigación con el instrumento y mediante encuesta, se procedió a la elaboración de la matriz de variables y dimensiones en Excel para el respectivo conteo de valores. Una vez definido ello, se llevó la base de datos al software estadístico SPSS versión 27, en el cual se procesaron los resultados descriptivos de las variables y dimensiones, así como los resultados inferenciales con el apoyo de la prueba de normalidad para establecer el estadístico sobre la comparación de la hipótesis. En adelante se trasladaron las tablas y gráficos al informe de tesis para su respectiva interpretación.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Prueba de confiabilidad

La confiabilidad se evaluó mediante el Alfa de Cronbach, prueba que permitió conocer la estabilidad de los ítems de los instrumentos utilizados para medir las variables propuestas en el estudio. Asimismo, las valoraciones se hicieron considerando lo propuesto por George y Mallery (2003).

Tabla 1

Consideraciones para la interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Interpretación
$\alpha < 0,5$	Es inaceptable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Es pobre
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Es cuestionable
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Es aceptable
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Es bueno
$0,9 \leq \alpha \leq 1$	Es excelente

Nota. Extraído de George y Mallery (2003).

Tabla 2

Coeficiente Alfa de Cronbach sobre crecimiento organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,702	27

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo al resultado del coeficiente Alfa de 0,702, se permite interpretar que el instrumento con 27 preguntas sobre teletrabajo y desempeño laboral posee aceptable confiabilidad.

3.1. Resultados descriptivos de las frecuencias

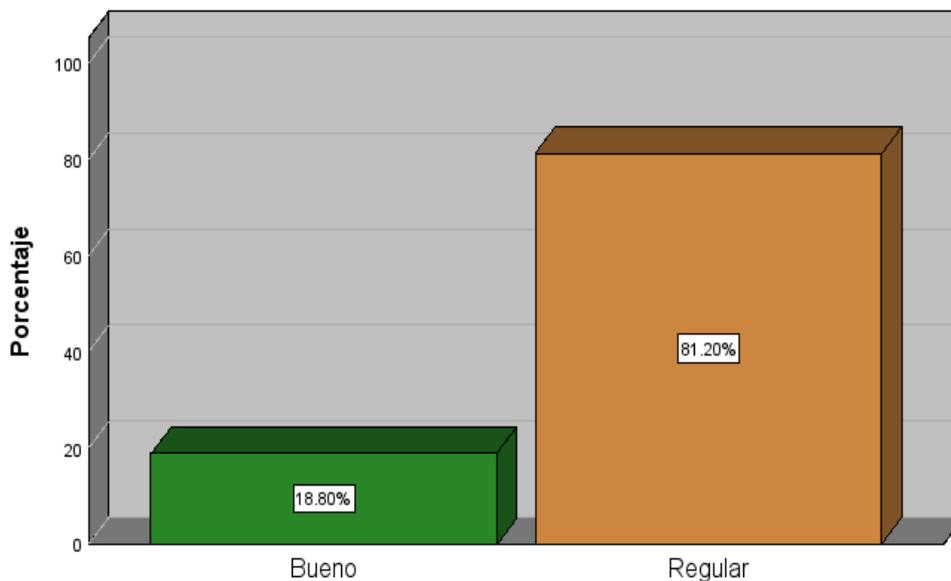
Tabla 3

Distribución total de las variables: Teletrabajo y desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	22	18.8	18.8	18.8
	Regular	95	81.2	81.2	100.0
	Total	117	100.0	100.0	

Figura 2

Distribución total de las variables: Teletrabajo y desempeño laboral



Distribución total de las variables: Teletrabajo y desempeño laboral

Tal como se muestra en la tabla y figura, un poco más de los cuatro quintos de los trabajadores, el 81,20% indicó que hubo un nivel regular de teletrabajo y desempeño laboral en la SUNAFIL. Mientras que el restante 18,80% indicó que hubo un nivel bueno de teletrabajo y desempeño laboral.

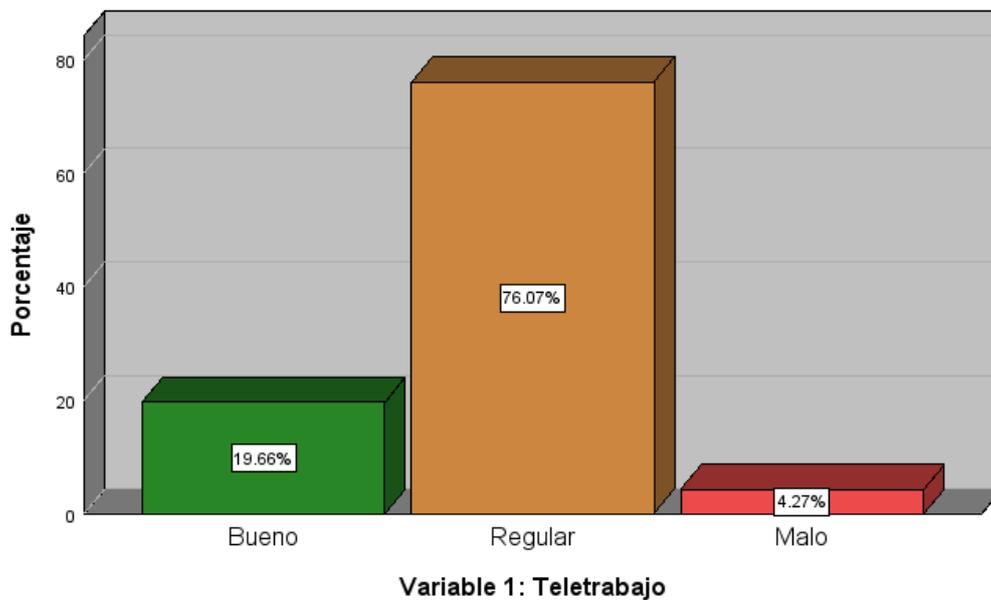
Tabla 4

Distribución total de las variables: Teletrabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	23	19.66	19.66	19.7
	Regular	89	76.07	76.07	95.7
	Malo	5	4.27	4.27	100.0

Figura 3

Distribución total de la variable: Teletrabajo



En la tabla y figura se evidencia que cuatro quintos de los trabajadores, el 76,07%, indicó que hubo un nivel regular relacionado a la variable Teletrabajo de la organización en la institución SUNAFIL. Le continúa el 19,66% que indicó que hubo un nivel bueno relacionado al teletrabajo de la organización. Mientras que solamente el 4,27% indicó que hubo un nivel malo relacionado al teletrabajo de la organización.

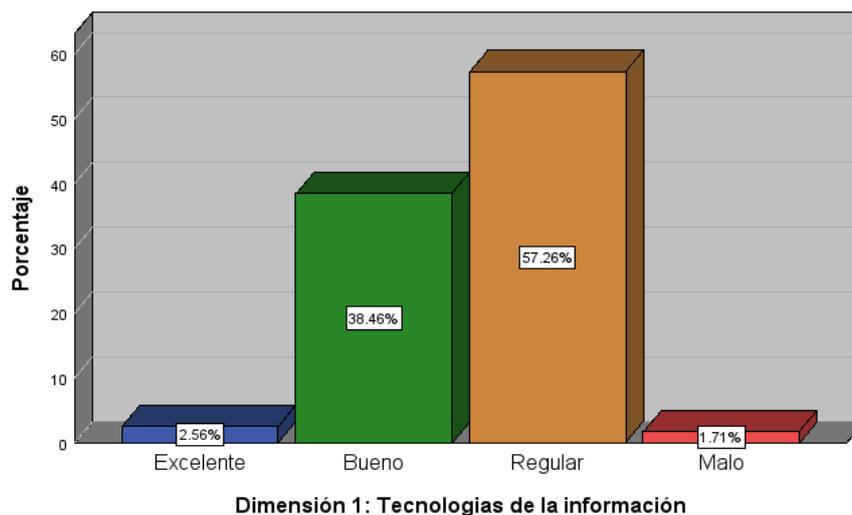
Tabla 5

Distribución de niveles sobre la dimensión 1: Tecnologías de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	3	2.56	2.56	2.6
	Bueno	45	38.46	38.46	41.0
	Regular	67	57.26	57.26	98.3
	Malo	2	1.71	1.71	100.0
	Total	117	100.0	100.0	

Figura 4

Distribución de niveles sobre la dimensión 1: Tecnologías de la información



Como se observa en la tabla y figura, un poco más de los tres cuartos de los trabajadores, el 57,26% indicó que hubo un nivel regular de tecnologías de la información en la institución SUNAFIL. Le sigue el 38,46% indicó que hubo un nivel bueno. Asimismo, el 2,56% indicó que hubo un nivel excelente. Mientras que el 1,71% indicó un nivel malo relacionado a la dimensión de tecnologías de la información.

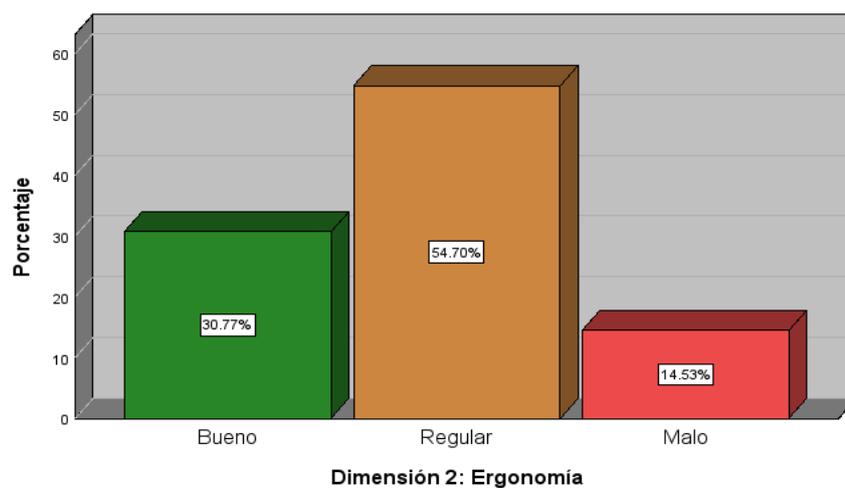
Tabla 6

Distribución de niveles sobre la dimensión 2: Ergonomía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	36	30.77	30.77	30.8
	Regular	64	54.7	54.7	85.5
	Malo	17	14.5	14.5	100.0
	Total	117	100.0	100.0	

Figura 5

Distribución de niveles sobre la dimensión 2: Ergonomía



Según los datos presentados en la tabla y la figura, se puede observar que un poco más de tres cuartos de los trabajadores, es decir, el 54.70%, consideró que el nivel de ergonomía en la institución SUNAFIL fue regular. En segundo lugar, un 30.77% de los trabajadores opinó que el nivel de ergonomía fue bueno. Finalmente, un 14.53% de los trabajadores afirmó que el nivel de ergonomía en la empresa fue malo.

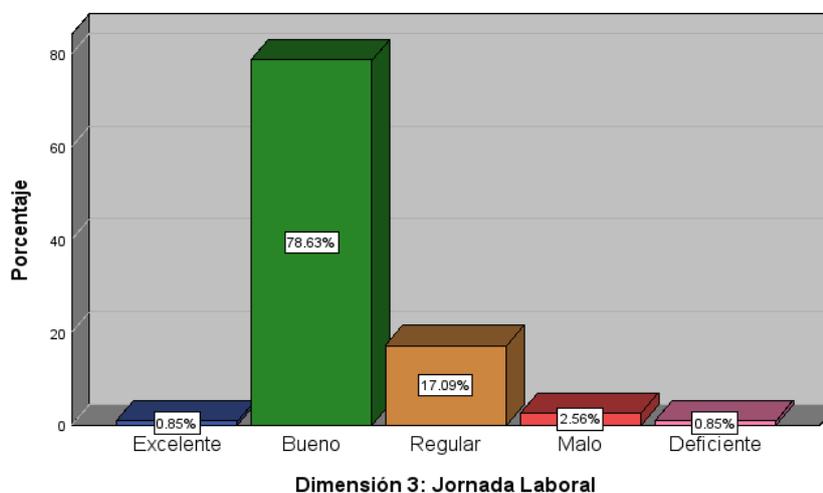
Tabla 7

Distribución de los niveles sobre la dimensión 3; jornada laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	1	.8	.8	.9
	Bueno	92	78.6	78.6	79.5
	Regular	20	17.09	17.09	96.6
	Malo	3	2.56	2.56	99.1
	Deficiente	1	.85	.85	100.0
	Total	117	100.0	100.0	

Figura 6

Distribución de niveles sobre la dimensión 3: Jornada laboral



En la tabla y figura se evidencia que cuatro quintos de los trabajadores, el 78,63%, indicó que hubo un nivel Bueno en relación a la Jornada Laboral de la organización en la institución SUNAFIL. Le continúa el 0,85% que indicó que hubo un nivel excelente . Mientras que un 11,09% un nivel regular en relación a la jornada laboral de la organización. Asimismo, solamente el 2,56% indicó que hubo un nivel malo y el 0,85% indicó un nivel deficiente en relación a la dimensión jornada laboral de la organización en dicha institución.

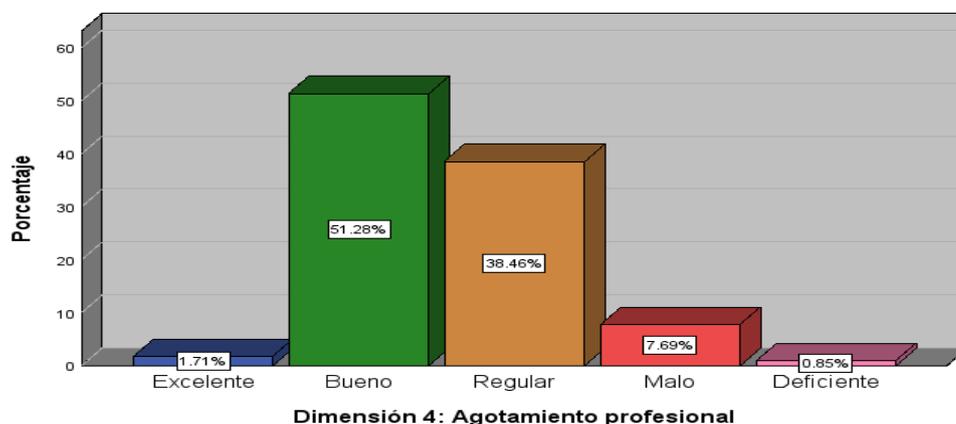
Tabla 8

Distribución de niveles sobre la dimensión 4: Agotamiento Profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	2	1.7	1.7	1.7
	Bueno	60	51.28	51.28	53.0
	Regular	45	38.46	38.46	91.5
	Malo	9	7.69	7.69	99.1
	Deficiente	1	.8	.8	100.0
	Total	117	100.0	100.0	

Figura 7

Distribución de niveles sobre la dimensión 4: Agotamiento profesional



En la tabla y figura se evidencia que los trabajadores, el 51,28%, indicó que hubo un nivel Bueno en relación al Agotamiento profesional de la organización en la institución SUNAFIL. Le continúa el 1,71% que indicó que hubo un nivel excelente. Mientras que un 38,46% un nivel regular en relación al Agotamiento profesional de la organización. Asimismo, solamente el 7,69% indicó que hubo un nivel malo y el 0,85% indicó un nivel deficiente en relación a la dimensión agotamiento profesional de la organización en dicha institución.

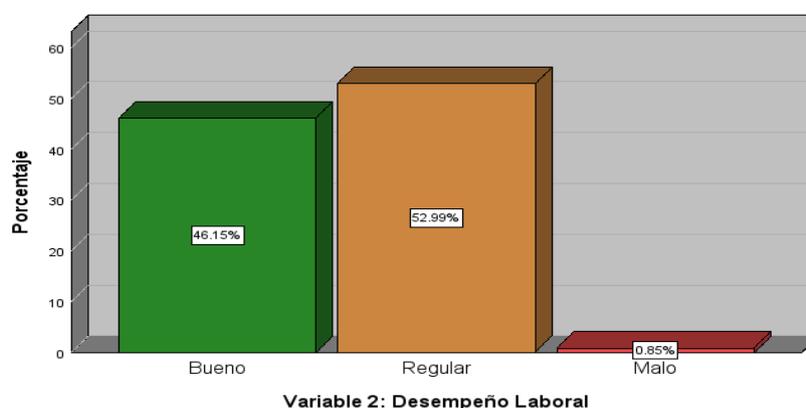
Tabla 9

Distribución total de las variables: Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	54	46.15	46.15	46.2
	Regular	62	52.99	52.99	99.1
	Malo	1	.8	.8	100.0
	Total	117	100.0	100.0	

Figura 8

Distribución de niveles sobre la dimensión 1: Tecnologías de la información



En la tabla y figura se evidencia que los trabajadores, el 52,99%, indicaron que hubo un nivel regular relacionado a la variable Desempeño Laboral de la organización en la institución SUNAFIL. Le continúa el 46,15% que indicó que hubo un nivel bueno relacionado al Desempeño Laboral de la organización. Mientras que solamente el 0,87% indicó que hubo un nivel malo relacionado al teletrabajo de la organización.

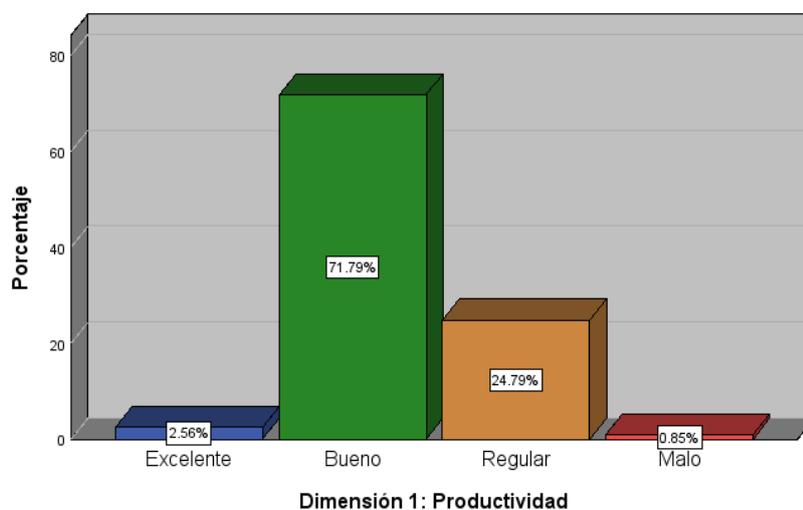
Tabla 10

Distribución de niveles sobre la dimensión 1: Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	3	2.56	2.56	2.6
	Bueno	84	71.79	71.79	74.4
	Regular	29	24.79	24.79	99.1
	Malo	1	.8	.8	100.0
	Total	117	100.0	100.0	

Figura 9

Distribución de niveles sobre la dimensión 1: Productividad



De la tabla y figura se observa que un poco más de los tres cuartos de los trabajadores, el 71,79% indicó que hubo un nivel bueno en relación a la productividad en la institución SUNAFIL. Después del análisis, se observa que un 2.56% de los trabajadores consideró que el nivel de ergonomía en la institución mencionada fue excelente. En contraste, un 24.79% de los empleados opinó que el nivel de ergonomía fue regular, y un 0.85% lo calificó como malo en lo que respecta a la dimensión de productividad en dicha institución.

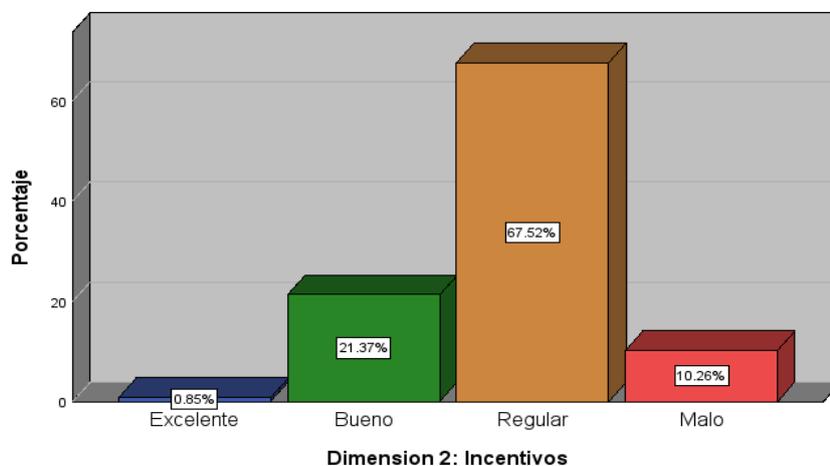
Tabla 11

Distribución de niveles sobre la dimensión 2: Incentivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Excelente	1	.8	.8	.9
Bueno	25	21.37	21.37	22.2
Regular	79	67.5	67.5	89.7
Malo	12	10.2	10.2	100.0
Total	117	100.0	100.0	

Figura 10

Distribución de niveles sobre la dimensión 2: Incentivos



Tal como se evidencia en la tabla y la figura, un poco más de tres cuartos de los trabajadores, precisamente el 67.52%, señaló que hubo un nivel regular en cuanto a los incentivos en la institución SUNAFIL. En segundo lugar, un 21.37% de los empleados expresó que el nivel de incentivos fue bueno. En contraste, un 10.26% opinó que hubo un nivel malo, y un 0.85% consideró que el nivel de incentivos fue excelente.

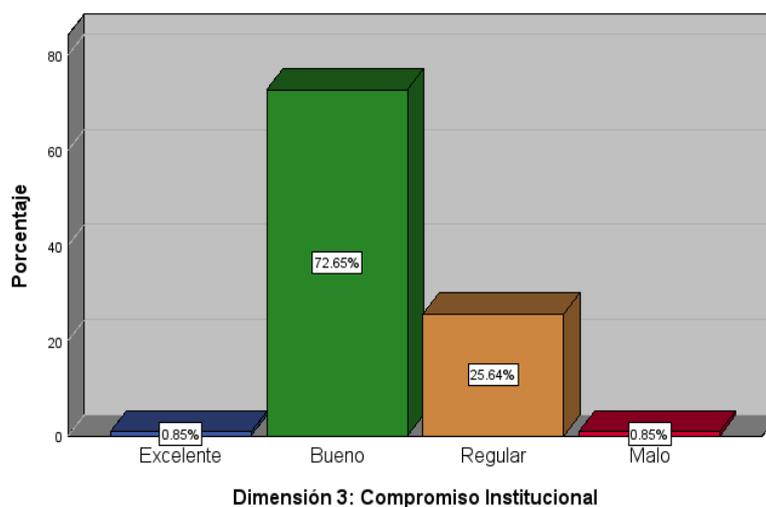
Tabla 12

Distribución de niveles sobre la dimensión 3: Compromiso institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	1	.8	.8	.9
	Bueno	85	72.6	72.6	73.5
	Regular	30	25.6	25.6	99.1
	Malo	1	.8	.8	100.0
	Total	117	100.0	100.0	

Figura 11

Distribución de niveles sobre la dimensión 3: Compromiso institucional



De acuerdo a la tabla y figura se observa que un poco más de los tres cuartos de los trabajadores, el 72,65%, indicó que hubo un nivel bueno de la institución SUNAFIL. Le sigue el 25,64% que indicó que hubo un nivel regular de compromiso institucional. Asimismo un 0,85% de nivel excelente y el restante 0,85% indicó que hubo un nivel malo de compromiso institucional en la mencionada institución.

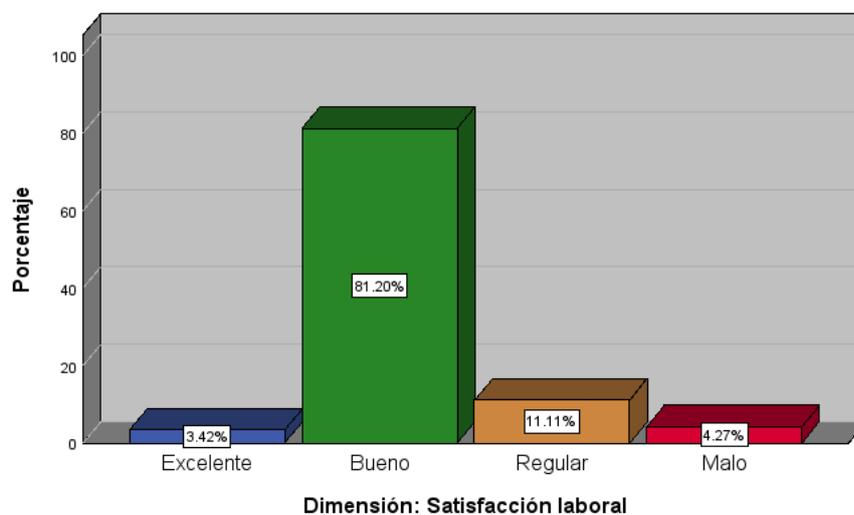
Tabla 13

Distribución de niveles sobre la dimensión 4: Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Excelente	4	3.4	3.4	3.4
	Bueno	95	81.2	81.2	84.6
	Regular	13	11.1	11.1	95.7
	Malo	5	4.27	4.27	100.0
	Total	117	100.0	100.0	

Figura 12

Distribución de niveles sobre la dimensión 4: Satisfacción laboral



Como se observa en la tabla y figura, un poco más de los tres cuartos de los trabajadores, el 81,20% indicó que hubo un nivel bueno de satisfacción laboral en la institución. Le sigue el 11,11% indicó que hubo un nivel regular. Asimismo, un 3,42% indicó que hubo un nivel excelente. Mientras que el restante 4,27% indicó que hubo un nivel malo en relación a la dimensión satisfacción laboral de la SUNAFIL.

3.2. Relación de las variables

Para corroborar las hipótesis generales y específicas, en torno a los objetivos planteados, es importante considerar la naturaleza sobre la realización de las pruebas, sosteniendo una metodología relacionada en este proceso de investigación.

3.2.1. Condiciones

Se sostendrá en atención los siguientes caracteres para desplegar la realización de hipótesis general y específica de la presente investigación. El primero fue que se asumió el 95% de confianza con un margen de error de 0.05% y valor de Z en 1,96. Por otro lado, los valores del coeficiente de correlación se interpretaron conforme a lo propuesto por Hernández et al. (2014).

3.2.2. Prueba de Hipotesis General

a. Presentación de la Hipótesis

Hipótesis alterna: El Teletrabajo se relaciona con el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL, Jesús María 2022.

Hipótesis nula: El Teletrabajo no se relaciona con el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL, Jesús María 2022.

b. Prueba de normalidad de las variables

La elección de la prueba de hipótesis adecuada es fundamental y se basa en la evaluación de la normalidad de los datos estadísticos. Dado que tenemos una muestra con más de 117 participantes y se ha establecido un nivel de significancia de $p=0.05$, se optó por realizar una evaluación de la normalidad de los datos utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Como resultado de esta evaluación, se ha decidido emplear la prueba de correlación Rho de Spearman. Esta prueba es no paramétrica y es útil para analizar el grado de relación entre las variables. La elección de esta prueba se justifica en función de la naturaleza de los datos y las condiciones de la muestra.

Tabla 14

Pruebas de normalidad de las variables: Teletrabajo y y desempeño Laboral

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Involucramiento	0.71	117	.200
Desempeño	.167	117	.001

Nota. Programa estadístico SPSS

c. Prueba de correlación Rho de Spearman

Basándonos en el valor de correlación obtenido mediante la prueba Rho de Spearman entre las variables del estudio, Teletrabajo y Desempeño Laboral, se puede afirmar que el vínculo entre aquellas es $Rho=0.262$. De acuerdo con los criterios establecidos por Hernández et al. (2014), esta asociación puede ser considerada como positiva de magnitud moderada o media.

Tabla 15

Correlación entre el Teletrabajo y Desempeño Laboral

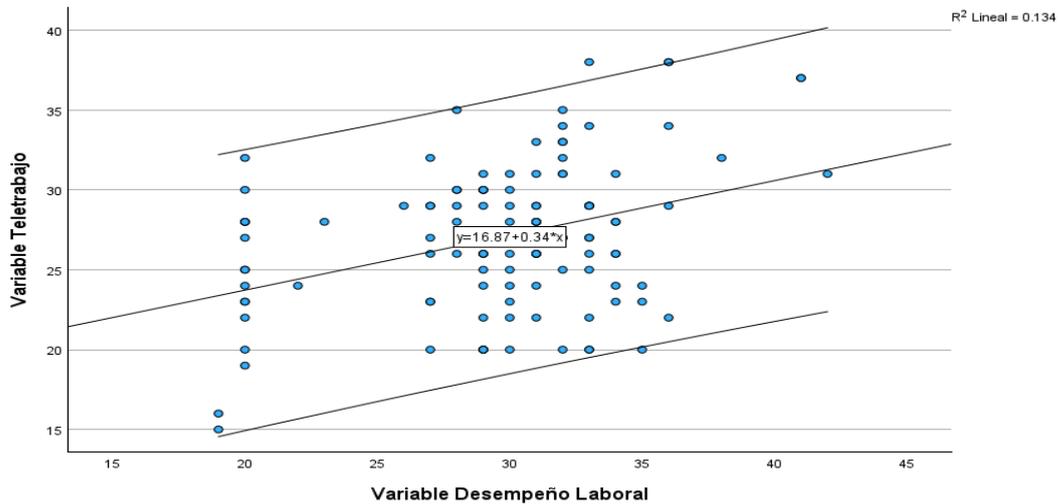
			Teletrabajo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coefficiente de correlación	1.000	.262**
		Sig(bilateral)	.	.004
		N	117	117
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	.262**	1.000
		Sig(bilateral)	.004	.
		N	117	117

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

d. Gráfico de dispersión de datos

Figura 13

Dispersión de datos de la variable Teletrabajo y Desempeño Laboral



e. Presentación de Correlación Rho de Spearman

Después de analizar el nivel de correlación entre ambas variables, que se expresa a través de un coeficiente de correlación (Rho) de 0.262, podemos concluir que existe una correlación positiva de magnitud moderada entre ellas. Además, el valor p obtenido fue 0.04, menor que el nivel de significancia aceptado de 0.05. Por consiguiente, se da por aceptada la hipótesis alternativa.

3.2.3. Prueba de Hipotesis Especifica 1:

a. Presentación de la Hipótesis

Hipótesis alterna: Las tecnologías de la información se relaciona con el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL, Jesús María 2022

Hipótesis nula: Las tecnologías de la información no se relacionan con el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL, Jesús María 2022.

b. Pruebas de normalidad de las variables:

Para determinar la elección de la prueba de hipótesis a aplicar, se aplicó el mismo criterio de la hipótesis general, por lo cual se empleó la prueba de correlación Rho de Spearman para analizar el grado de relación entre las variables.

Tabla 16

Pruebas de normalidad de Tecnología de la información y desempeño Laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Tecnologías de la información	.168	117	.001
Desempeño Laboral	.167	117	.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

c. Pruebas de correlación Rho de Spearman

Basándonos en el valor de correlación obtenido mediante la prueba Rho de Spearman entre la dimensión Tecnologías de la Información y la variable Desempeño Laboral, se puede afirmar que el vínculo entre aquellas es $Rho=0.205$. De acuerdo con los criterios establecidos por Hernández et al. (2014), esta asociación puede ser considerada como positiva de magnitud moderada o media.

Tabla 17

Correlación entre la dimensión Tecnologías de la Información y Desempeño Laboral

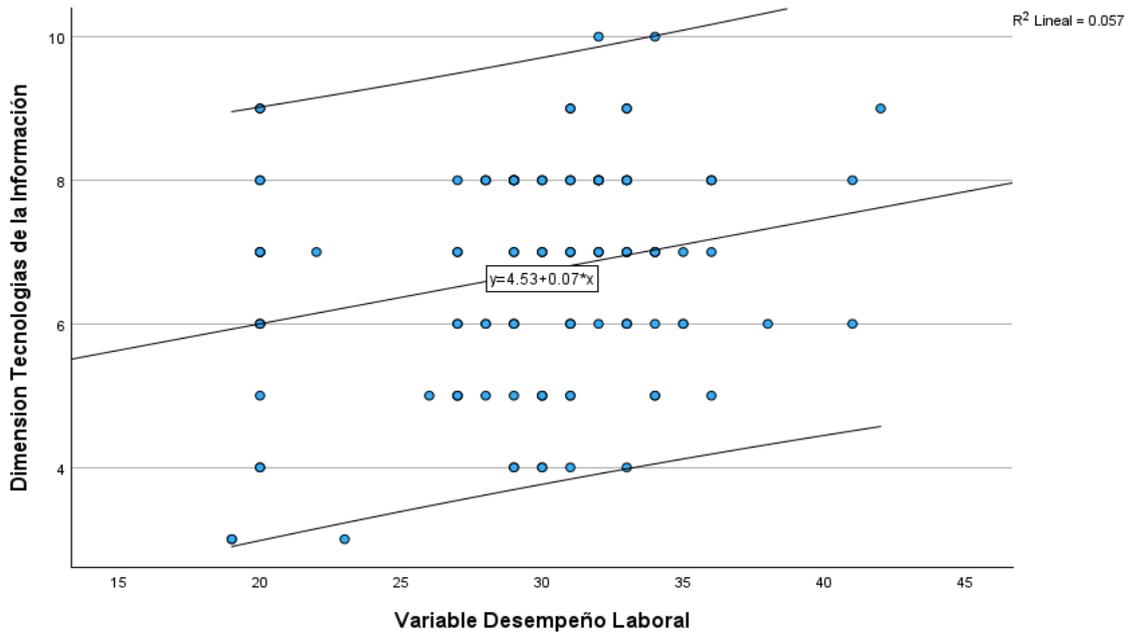
				Tecnologías de la Información	Desempeño o Laboral
Rho de Spearman	Tecnologías de la información	Coefficiente de correlación	de	1.000	.205*
		Sig(bilateral)		.	.026
		N		117	117
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	de	.205*	1.000
		Sig(bilateral)		.026	.
		N		117	117

*. *La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).*

d. Gráfico de dispersión de datos

Figura 14

Dispersión de datos de la dimensión Tecnologías de la información y Desempeño Laboral



e. Presentación de Correlación Rho de Spearman

Después de analizar el nivel de correlación entre ambas variables, que se expresa a través de un coeficiente de correlación (Rho) de 0.205, podemos concluir que existe una correlación positiva de magnitud moderada entre ellas. Además, el valor p hallado fue 0.0026, menor al nivel de significancia ($p\text{-valor}=0.05$). Entonces, se acepta la hipótesis alternativa.

3.2.4. Prueba de Hipótesis Especifica 2

a. Presentación de la Hipótesis

Hipótesis alterna: La ergonomía se relaciona con el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL, Jesús María 2022

Hipótesis nula: La ergonomía no se relaciona con el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL, Jesús María 2022.

b. Prueba de normalidad de las variables

Para determinar la elección de la prueba de hipótesis a aplicar, se aplicó el mismo criterio de la hipótesis general, por lo cual se empleó la prueba de correlación Rho de Spearman para analizar el grado de relación entre las variables.

Tabla 18

Pruebas de normalidad de Ergonomía y desempeño Laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Ergonomía	.175	117	.001
Desempeño Laboral	.167	117	.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

c. Prueba de correlación Rho de Spearman

Basándonos en el valor de correlación obtenido mediante la prueba Rho de Spearman entre la dimensión ergonomía y la variable Desempeño Laboral, se puede afirmar que el vínculo entre aquellas es $Rho=0.178$. De acuerdo con los criterios establecidos por Hernández et al. (2014), esta asociación puede ser considerada como positiva de magnitud débil o baja.

Tabla 19

Correlación entre la dimensión Ergonomía y Desempeño Laboral

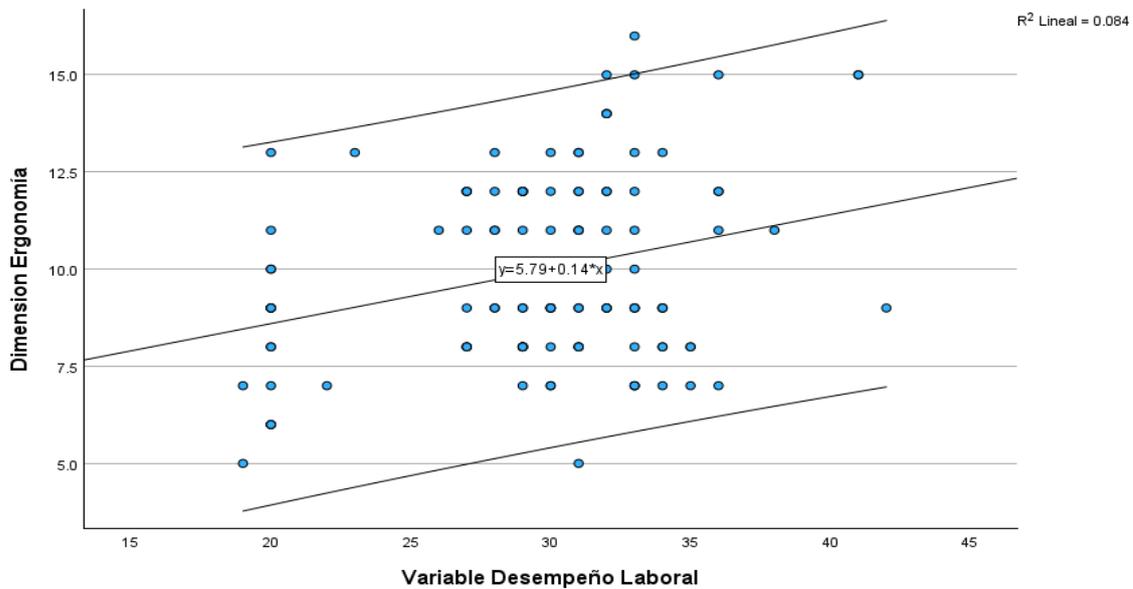
			Ergonomía	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Ergonomía	Coeficiente de correlación	1.000	.178
		Sig(bilateral)	.	.055
		N	117	117
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.178	1.000
		Sig(bilateral)	.055	.
		N	117	117

Nota. Programa estadístico SPSS

d. Gráfico de dispersión de datos

Figura 15

Dispersión de datos de la dimensión Ergonomía y Desempeño Laboral



e. Presentación de correlación Rho de Spearman

Una vez evaluado el nivel de correlación entre ambas variables, que se representa mediante un coeficiente de correlación (Rho) de 0.178, se puede concluir que existe una correlación positiva de magnitud débil. Además, el valor p obtenido es de 0.055, lo que es mayor que el nivel de significancia comúnmente aceptado de 0.05. Esto indica que tenemos evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis alterna y, en su lugar, aceptar la hipótesis nula.

Después de analizar el nivel de correlación entre ambas variables, que se expresa a través de un coeficiente de correlación (Rho) de 0.178, podemos concluir que existe una correlación positiva de magnitud moderada entre ellas. Además, el valor p obtenido fue mayor que el nivel de significancia 0.055, por consiguiente se acepta la hipótesis nula.

3.2.5. Prueba de Hipótesis Específica 3

a. Presentación de la Hipótesis

Hipótesis alterna: La Jornada Laboral se relaciona con el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL, Jesús María 2022.

Hipótesis nula: La Jornada Laboral no se relaciona con el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL, Jesús María 2022.

b. Prueba de normalidad de las variables

Para determinar la elección de la prueba de hipótesis a aplicar, se aplicó el mismo criterio de la hipótesis general, por lo cual se empleó la prueba de correlación Rho de Spearman para analizar el grado de relación entre las variables.

Tabla 20

Pruebas de normalidad de Jornada Laboral y desempeño Laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Jornada Laboral	.375	117	.001
Desempeño Laboral	.167	117	.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

c. Prueba de correlación Rho de Spearman

Basándonos en el valor de correlación obtenido mediante la prueba Rho de Spearman entre la dimensión Jornada y la variable Desempeño Laboral, se puede afirmar que el vínculo

entre aquellas es $Rho=0.225$. De acuerdo con los criterios establecidos por Hernández et al. (2014), esta asociación puede ser considerada como positiva de magnitud moderada o media.

Tabla 21

Correlación entre la Jornada Laboral y Desempeño Laboral

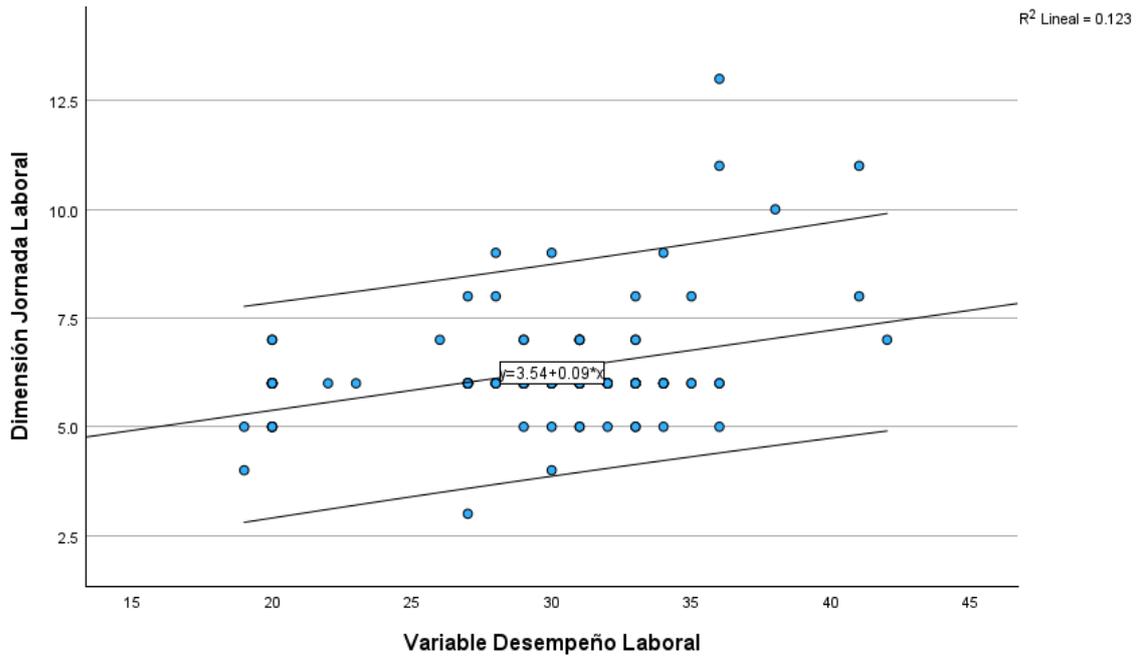
			Jornada Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Jornada Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.225*
		Sig(bilateral)	.	.015
		N	117	117
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.225*	1.000
		Sig(bilateral)	.015	.
		N	117	117

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

d. Gráfico de dispersión de datos

Figura 16

Dispersión de datos de la Jornada Laboral y Desempeño Laboral



e. Presentación de correlación Rho de Spearman

Después de analizar el nivel de correlación entre ambas variables, que se refleja en un coeficiente de correlación (rho) de 0.225, podemos concluir que existe una correlación positiva de magnitud débil entre ellas. Además, el valor p obtenido es de 0.05, lo que es mayor que el nivel de significancia ampliamente aceptado de 0.05. Esto indica que disponemos de suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

3.2.6. Prueba de Hipótesis Específica 4

a. Presentación de la Hipótesis

Hipótesis alterna: El Agotamiento Profesional se relaciona con el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL, Jesús María 2022.

Hipótesis nula: El Agotamiento Profesional no se relaciona con el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL, Jesús María 2022.

b. Prueba de normalidad de las variables

Para determinar la elección de la prueba de hipótesis a aplicar, se aplicó el mismo criterio de la hipótesis general, por lo cual se empleó la prueba de correlación Rho de Spearman para analizar el grado de relación entre las variables.

Tabla 22

Pruebas de normalidad Agotamiento profesional y desempeño Laboral

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Agotamiento Profesional	.260	117	.001
Desempeño Laboral	.167	117	.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

c. Prueba de correlación Rho de Spearman

Basándonos en el valor de correlación obtenido mediante la prueba Rho de Spearman entre la dimensión Tecnologías de la Información y la variable Desempeño Laboral, se puede afirmar que el vínculo entre aquellas es $Rho=0.294$. De acuerdo con los criterios establecidos por Hernández et al. (2014), esta asociación puede ser considerada como positiva de magnitud moderada o media.

Tabla 23

Correlación entre el Agotamiento Profesional y Desempeño Laboral

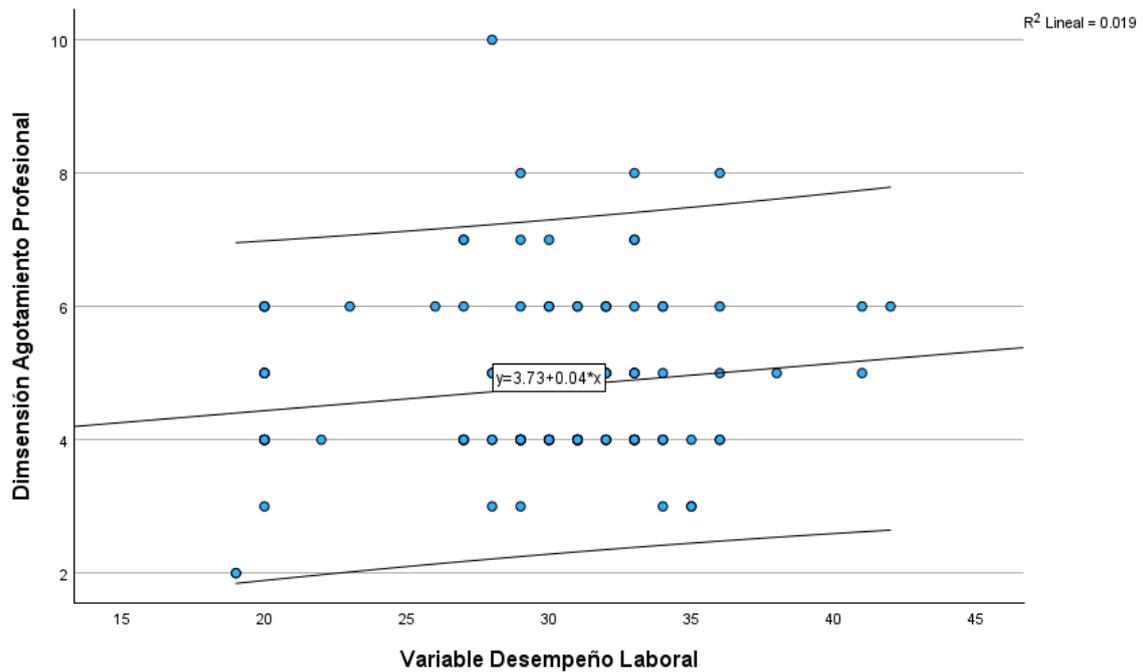
			Agotamiento Profesional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Agotamiento Profesional	Coeficiente de correlación	1.000	.098
		Sig(bilateral)	.	.294
		N	117	117
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.098	1.000
		Sig(bilateral)	.294	.
		N	117	117

Nota. Programa estadístico SPSS

d. Gráfico de dispersión de datos

Figura 17

Dispersión de datos del Agotamiento Profesional y Desempeño Laboral



e. Presentación de correlación Rho de Spearman

Después de analizar el nivel de correlación entre ambas variables, que se refleja en un coeficiente de correlación (rho) de 0.260, podemos concluir que existe una correlación positiva de magnitud débil entre ellas. Además, el valor p obtenido es de 0.294, lo que es mayor que el nivel de significancia ampliamente aceptado de 0.05. Esto indica que disponemos de suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. DISCUSIÓN

El análisis de los datos obtenidos por medio del cuestionario respectivo, indicó que la plena existencia de una relación entre las variables Teletrabajo y Desempeño Laboral en la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL en tiempos de pandemia. Esta relación tuvo un resultado de $Rho= 0.262$, siendo una correlación positiva moderada y $p=0.04<0.05$ mencionado en la Tabla 19, lo que indica una correlación significativa, estableciéndose además una influencia directa y recíproca entre ambas, cumpliéndose de esta manera con el objetivo general de investigación y la hipótesis correspondiente. Asimismo, analizando a cada variable, se aprecia porcentajes variables; en la Tabla 4, en relación con la variable teletrabajo, se halló que es predominante en el nivel regular con 76.07%; mientras que la variable desempeño laboral alcanzó en el mismo nivel un 52.99%, conforme se observa en la Tabla 9. Entonces, la correlación se evidenció conforme al estadístico aplicado y la información descriptiva, lo cual denota un proceso de alcance mayor en cada variable, de ahí que también la vinculación estadística sea media en los colaboradores de la Subintendencia de instrucción de la SUNAFIL.

Los hallazgos mencionados son ampliamente coincidentes con los resultados establecidos en las investigaciones realizadas sobre las mismas variables por una variedad de autores, tales como: Lino (2022), quien demuestra en su trabajo un grado de correlación entre trabajo remoto y desempeño laboral con un $Rho=0.781$ y un nivel de significancia de $p=0.02<0.05$ con lo que existe un grado de relación alta entre las variables previamente examinadas. Por su parte, Furugen (2021) encontró un grado de correlación moderado entre el teletrabajo y desempeño laboral con $Rho=0.593$ y un $p=0.00<0.05$ lo que da como

resultado a que el teletrabajo influye significativamente en el desempeño laboral en tiempos del covid-19. También, Refulio et al. (2022) encontraron vínculo entre las variables con un coeficiente de $Rho = 0.797$ y $p\text{-valor}=0.000 > 0.05$, esto es, hubo correlación fuerte entre ambas variables. De ello, se infiere que cuando el trabajo remoto aumenta, hay mejora del desempeño de los colaboradores de la organización. No obstante, pese a los hallazgos encontrados, los resultados difieren con el estudio emprendido, por cuanto el grado hallado es medio, mientras que Lino (2022), Furugen (2021) y Refulio et al. (2022), generalmente, sus resultados tienen coeficientes mayores. Incluso, el estudio de Edquen (2020) difiere con la presente pesquisa, ya que obtuvo el coeficiente de Rho de Spearman igual a -0.48 y $=0.10 > 0.05$. También, Gutiérrez-Durán y Solano-Araya (2020) corroboraron lo mismo que las investigaciones mencionadas antes, que el desempeño laboral en la modalidad de teletrabajo es bueno con aproximadamente 85%, esto evidenció un vínculo muy fuerte entre las variables aludidas, sobre todo permitió el incremento de la performance laboral. Estos resultados evidenciaron la inexistencia de relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral en los trabajadores de la Fiscalía Provincial de Cutervo durante el estado de emergencia. Otro estudio con hallazgos similares fue el de Alva-Barahona (2022), que halló vínculo entre las variables analizadas de un modo débil en los colaboradores administrativos, del mismo modo Dávila-Morán et. al. (2022) hallaron correlación alta y fuerte entre la productividad y el teletrabajo. Lo mismo halló Hurtado-Llanos (2021) respecto a las variables teletrabajo y desempeño laboral, en lo cual encontró relación significativa y positiva, con grado de influencia conforme a la regresión ordinal obtenida. Fatin et al. (2018) encontraron en su estudio que el teletrabajo tiene un alto impacto en el desempeño del empleado; no obstante, en las empresas, donde laboran ellos no se brindó el apoyo para el desarrollo de tal modalidad de labor. Un aspecto muy importante fue el compromiso que

tiene el colaborador en el ejercicio laboral, lo cual asegura un buen desempeño. Por su parte, Longjun et al. (2022) concluyeron que el teletrabajo con apoyo de una metodología que fue Job Crafting, a través de ello se pudo notar el impacto positivo que tuvo en el desempeño de los colaboradores, dado que la remodelación de los puestos laborales generó predisposición en ellos apostando por una autonomía y creatividad, apoyados por la organización. Así también, Bravo et al. (2021) que por sí mismo el teletrabajo no impacta en el desempeño, los factores la confianza, autonomía y horas de trabajo no resultaron contributivos en la mejora de la productividad, pero la comunicación es fundamental para asegurar un desempeño óptimo en labor remota. Por otro lado, en un estudio de Gutiérrez-Durán y Solano-Araya (2020) se halló que la motivación fue el factor más importante al laborar en la modalidad de teletrabajo por los factores personales que conlleva, así como encontraron vínculo significativo y positivo con el desempeño laboral. Lima y Granda (2022) demostró que el teletrabajo tuvo una repercusión negativa, ya que exige el monitoreo constante para asegurar el cumplimiento de las obligaciones laborales. Manaota et al. (2022) hallaron la importancia que tiene el manejo de los recursos tecnológicos en las labores, en específico, en la labor docente, con lo cual se podría cambiar la perspectiva del ejercicio laboral, por cuanto hay mejores resultados si se domina la tecnología, de lo contrario hay afectación en el desempeño laboral. De los hallazgos, se advierte entonces que, dependiendo de las condiciones y los contextos, se obtienen mayor o menor grado de correlación entre el teletrabajo y el desempeño laboral.

Estos hallazgos se identifican teóricamente con lo aseverado por Martínez et al. (2006) demuestra que el teletrabajo puede estar relacionado con la flexibilidad, ya que las estructuras virtuales superan los límites de las organizaciones, y además, la adopción de tal modalidad puede facilitarse si se ha implementado prácticas de flexibilidad que conlleva a

el desarrollo del desempeño y la productividad laboral, por lo que los límites físicos y estructuras de los puestos de trabajo se utilizaron para controlar a los empleados; por lo tanto, su eliminación trae como resultado el aumento de la autonomía de los colaboradores, por lo cual ellos revelaron de una manera contundente que el Teletrabajo es, en esencia, un factor que potencia en gran magnitud el desarrollo del Desempeño Laboral e integral de las organizaciones y es que, definitivamente, este tipo de herramienta ha dejado atrás el concepto tradicional de las actividades presenciales, abriendo paso a un proceso dinámico, flexible, que posibilita y acelera las transformaciones organizacionales, a fin de proporcionar respuestas sólidas y oportunas ante las cambiantes circunstancias del entorno actual y favorece en el desarrollo de la potencialidad del colaborador acorde con las metas institucionales.

En cuanto al objetivo específico 1: determinar la relación que existe entre la tecnologías de la información y el Desempeño Laboral con el equipo de trabajo en la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL en tiempos de COVID 19, se encontró una correlación con coeficiente $Rho = 0.205$ y un nivel de significancia de $p=0.026 < 0.05$ mencionado en la Tabla 23, se puede afirmar que esta relación es directamente proporcional, estadísticamente significativa, además considerable en buena medida, razón por la cual, la hipótesis formulada queda indefectiblemente confirmada. Asimismo, en la Tabla 5 se muestra que las tecnologías de la información tienen una aceptación regular del 57,26%. Por consiguiente, los colaboradores de la Subintendencia de instrucción de la SUNAFIL demandan mayor capacitación relacionado a la mencionada temática, que resulta ser necesaria para el logro de los objetivos que busca la entidad.

Por tanto, la mencionada correlación coincide ampliamente con los resultados establecidos en las investigaciones de los siguientes autores, como es el caso de Manaota et al. (2022), quienes mencionaron una relación entre los recursos tecnológicos y desempeño laboral según $Rho = 0.854$ y $p\text{-valor}=0.00 < 0.05$, lo que determinó asociación lineal, estadísticamente significativa, positiva y de intensidad alta. Así también, Refulio et al. (2022) demostraron que existe una relación significativa y fuerte entre el soporte digital con el desempeño laboral, conforme a $Rho=0.722$ y una significancia de $p=0.000$, entonces cuanto mayor sea el soporte digital, será mejor la performance del colaborador, lo cual beneficia a la organización. Por su parte, Ribeiro (2021) precisó en sus resultados una relación inversa entre la dimensión condiciones del teletrabajo (acceso a la información) y desempeño laboral, con un valor de $r = -0.211$ y $p=0.000$, lo que significa un mayor acceso a la información, permitiría un mejor desempeño laboral, dado que la modalidad remota es una forma laboral nueva que necesita aún mayor ejercicio y en el periodo implantado tuvo que aprehenderse de forma rápida y poco favorecedora de mostrar un adecuado desempeño por los colaboradores de las organizaciones. No obstante, de acuerdo al autor, fue exitosa la implementación de esta modalidad laboral. De modo contrario, Hurtado-Llanos (2021) evidenció que las tecnologías de la información y comunicación, o lo que se conoce como Informática, no tienen influencia en el desempeño laboral del personal de la Corte y descriptivamente es poco observable durante la productividad.

Estos resultados se respaldan con una teoría relacionada a las tecnologías de la información, como lo afirma Benites (2020), que la tecnología de la información y la comunicación trata de una actividad humana en un escenario dinámico de negociación para lograr otras formas de participación y construcción de consensos siendo una fuente de acceso a la información y un elemento del desarrollo, por lo que juega un papel preponderante en

la economía. Asimismo, la OEA (2022) afirmó que el E-gobierno o gobierno electrónico, es una parte fundamental para el desarrollo de los organismos gubernamentales que busca mejorar la calidad de los servicios y la información que se brinda a los ciudadanos para mejorar la eficiencia y eficacia de la administración pública y aumentar la transparencia del sector pública y participación ciudadana.

En cuanto al objetivo específico 2: conocer la relación que existe entre la ergonomía y el desempeño laboral de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL en tiempos de pandemia, Jesús María 2022, se encontró el coeficiente $Rho = 0,178$ y un nivel de significancia de $p=0.055 < 0.05$ mencionado en la Tabla 27, que evidenció la inexistencia de relación entre la dimensión y variable analizada. Por ello, se afirma que la ergonomía no es factor que pueda incidir en el desempeño del colaborador en la entidad, objeto de estudio. Asimismo, del análisis descriptivo mostrado en la Tabla 6, se determina un nivel regular de 54.70% en relación a la Ergonomía, lo cual evidencia una gran aceptación de aquel a la ergonomía. No obstante, esas valoraciones recogidas no son suficientes para establecer una relación entre esta y la variable desempeño laboral, por lo que la hipótesis respectiva no se validó absolutamente.

Ante esto, el citado resultado ha encontrado algunas investigaciones que tienen coincidencia y divergencia, por lo que resulta conveniente presentarlas. Refulio et al. (2022) resaltó el soporte físico y el desempeño laboral en su estudio, encontrando un vínculo significativo sustentado por Rho de Spearman, coeficiente de 0.726 y $p\text{-valor}=0.00 < 0.05$, lo que determinó una correlación fuerte. Entonces, cuando el soporte físico se incrementa significativamente, se mejora notablemente el rendimiento en funciona al trabajo de los que se encuentran trabajando en el área. Asimismo, la ergonomía desencadena situaciones que

afectan al desempeño laboral, llegando incluso a generar agotamiento laboral o desgaste de la salud del trabajador, de acuerdo con el estudio de Aguilar et al. (2021), este influye en el desempeño, pero en un porcentaje bajo, lo que deja inferir una baja en el agotamiento significa que la performance del sujeto es menor; no obstante, no lo valida totalmente, ya la variable afectada solo e explicada en un 4 %.

Asimismo, Lima y Granda (2022) en su estudio hallaron que el desempeño laboral se ve influenciado por el teletrabajo, ya que confluyen una variedad de factores que podrían afectar incluso la integridad física del colaborador, por cuanto exige un proceso adaptativo que no siempre es exitoso, ya que debe haber predisposición de parte del sujeto trabajador; pero, también, esos otros factores pueden ser los integrantes de la familia, el espacio de trabajo, e incluso las tareas del hogar que podrían comprometer la salud de aquellos y mostrar una falta de compromiso, por lo que resulta relevante que los líderes de la fuerza laboral se apoyen en herramientas digitales para el monitoreo respectivo, así como de la promoción de la ergonomía para mantener la performance y evitar el abandono o desatención de las labores encargadas.

Lo advertido en relación con la ergonomía laboral se identifica plenamente con lo planteado por Torres (2022) que revela la importancia de evaluar para conocer la funcionalidad de las capacidades y habilidades que tienen las personas para un mejor desempeño, y cómo ayudarles en una mejor gestión que no comprometa su salud ni afecta su productividad laboral, sintonizando también con lo propuesto por Daza (2007) en torno al gran aporte para el cuidado del bienestar de las personas en las empresas. Todo lo anterior, concordante con la N.B.E.P.E.R.D (Congreso, 2008), orientado a favorecer una mejor interacción del colaborador en la empresa y la accesibilidad y mejor manejo de equipo,

ambiente, condiciones laborales, control de emociones, gestión del estrés, asegurando la eficiencia en sus labores.

Como es bien sabido, al objetivo específico 3: La jornada laboral respalda lo que ésta en sí mismo representada y se ve afectado por el desempeño de los colaboradores de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL durante la pandemia, Jesús María 2022, conforme se encontró al analizar estadísticamente, como se muestra en la Tabla 31, los resultados develan que el nivel de significancia es $p=0.015<0.05$ y el coeficiente de $Rho=0.225$ lo que da entender una relación positiva moderada y estadísticamente significativa. Asimismo, en la Tabla 7 demuestra que la jornada laboral tiene una aceptación Buena del 78.63%, con lo cual ha evidenciado un desempeño considerable, es decir, los colaboradores de la entidad vienen trabajado de sus hogares por disposiciones del gobierno de manera idónea y, ocasionalmente, se fomenta su labor presencial, así como la gestión de sus tiempos de descanso con el fin de ser totalmente eficaz y eficiente en su ambiente laboral por el objetivo institucional.

Ante estos hallazgos, la mencionada correlación es ampliamente coincidente con los resultados establecidos en las investigaciones de los autores revisados en los estudios previos, tales como Furugen (2021), quien halló vínculo significativo, moderado y fuerte en entre al ausentismo y el desempeño durante el teletrabajo de acuerdo a $Rho = 0.458$ y $p\text{-valor}=0.00<0.05$, lo cual advirtió que la ausencia de los colaboradores se manifiesta principalmente por la modalidad de labores, esto es, el teletrabajo, por cuanto al no estar en una ubicación física se sobrecarga y labora más tiempo al encontrarse el trabajador no mide muchas veces su horario. Por ello, para conservar su buen desempeño en este modo de labores, es conveniente una buena gestión de los tiempos de descanso para evitar afectar su

integridad física, lo cual va de la mano con la ergonomía laboral que debería implementarse en las empresas. Todo ello hace notar la importancia que tiene el cuidado y conservación de los horarios de trabajo al margen de la modalidad de labores, lo cual debe ser un continuo aprendizaje por parte del trabajador e implementación por el lado de la organización para que aquel no se vea afectado en su desempeño laboral.

Del mismo modo, Fazrida et al. (2018) en su estudio demostraron que el teletrabajo puede ser favorable para desarrollar la producción en ámbito laboral de los colaboradores por cuanto el cambio de la modalidad de labores pudo evidenciar que en el ejercicio laboral remoto hay otras causas pertinentes que inciden en el desempeño de los colaboradores; asimismo, en muchas investigaciones de la zona malaya, se ha encontrado que existe falta de compromiso, dado que en el desempeño de las labores intervienen las labores del hogar o la atención a la familia, lo que muchas veces es un factor que impide la jornada laboral natural del trabajador. Además, en el estudio, el manejo de la tecnología y búsqueda de información es necesario para el ejercicio del teletrabajo, también se advirtió que los colaboradores en el estudio abordado no manejaban adecuadamente aquellas.

Los hallazgos anteriores se encuentran relacionados con lo que plantea Canitrot (2022), ya que el teletrabajo es una labor híbrida que obliga al trabajador a acostumbrarse a una modalidad de desempeño en donde debe compartir con sus actividades personales o del hogar, las cuales podrían interferir en su productividad, además es una ventaja para el trabajador por su carácter flexible y, además, favorece en el desarrollo de la autonomía del colaborador. No obstante, es necesario que en las empresas se implementen las TIC para apoyar en el monitoreo de las labores del trabajador, de tal modo que no se afecte la productividad y se cumpla con las labores encargadas (Cuatrecasas, 2019).

En este orden secuencial, al objetivo específico 4: El Agotamiento profesional que se muestra como una condición mental caracterizada por la baja productividad y crecimiento del desempeño laboral, como se describe en la Tabla 35 demuestra una correlación de $Rho=0.260$ que corresponde a una correlación positiva media y un nivel de significancia de $p=0.294 < 0.05$. De ello, se desprende que el valor de significancia está fuera del parámetro, entonces no se cumple la hipótesis formulada. Asimismo, en la Tabla 8, se menciona que 51.28% de los resultados obtenidos es bueno en relación al agotamiento profesional demuestra que el rendimiento se ve influenciado por el agotamiento de los colaboradores en la SINS de la SUNAFIL durante la pandemia, Jesús María 2022. No obstante, esta variabilidad no es determinante para asegurar una correlación conforme a la significancia obtenida en la contrastación de hipótesis.

Por lo tanto, la mencionada correlación es ampliamente coincidente con los resultados establecidos en las investigaciones de los autores consultados, como es el caso de Fatin et al. (2018), quienes mostraron sus hallazgos sobre el estrés ocupacional y el desempeño laboral con una correlación de $Rho=0.408$, la cual fue positiva, media y estadísticamente significativa ($p=0.00 < 0.05$), lo que afirma un grado de asociación entre ambas variables. De ello, se infiere que a mayor estrés o agotamiento habrá también un desempeño ciertamente irregular. Por su parte, Furugen (2021) determinó la relación de la calidad de vida con el desempeño laboral, mediante Rho de Spearman de valor 0.489 y p -valor $=0.00 < 0.05$, que resultó correlación positiva, moderada y fuerte entre ambas variables. Por tanto, si la calidad de vida se ve afectada, el desempeño también lo estará, de ahí que sea fundamental evitar el agotamiento del personal a fin de que su performance o varíe y afecte a la empresa. Aguilar et al. (2021) demostraron que el agotamiento del individuo obligado a realizar el teletrabajo influye en su desempeño laboral negativamente, conforme a los

resultados estadísticos de ANOVA=4,35 y p-valor=0.04<0.05, por consiguiente, a mayor agotamiento de la persona, menor será su desempeño laboral, de ahí que sea necesario plantear soluciones para paliar las situaciones de fatiga o agotamiento por su repercusión en la productividad que seguidamente incidirá en los propósitos de la empresa u organización. Torres et al. (2020) concluyeron que la fatiga laboral se generó por la combinación de labores con tareas domésticas, aunado a la afectación visual por el constante a los equipos informáticos o celulares. Entonces, a la luz de los estudios revisados y citados aquí, es fundamental poner especial atención a la carga o sobrecarga laboral que se pueda tener, para que no se afecte su desempeño, sobre todo en la mirada de actividades variadas, así como una gestión idónea de los tiempos de descanso para evitar la sobrecarga o el malestar físico o mental que podrían incidir en el desempeño en la organización.

Por lo tanto, atendiendo a Arias et al. (2012), se asevera que el agotamiento profesional emerge en el proceso de las relaciones entre las características del medio ambiente y las personas; además, especificó que el síndrome del agotamiento profesional o síndrome de Burnout puede presentar varias secuelas negativas como: el poco desempeño y el escaso compromiso que recae a organismo u organización, el escaso rendimiento en el bienestar social, dificultades en el ámbito laboral y la carencia de las relaciones familiares.

El proceso de investigación desarrollado a lo largo de las páginas precedentes, contiene sin temor a equívocos, importantes implicaciones que es preciso explicar en detalle. Inicialmente, y en perspectiva teórica, se declara que el estudio alcanzó una aproximación concisa y determinada en cuanto a los constructos enfatizados, logrando establecer que la planeación estratégica permite a las organizaciones estar atentas y preparadas para asumir cambios que a su vez puedan surgir de un momento a otro o como producto de la evolución

o variación en la sociedad como el caso del confinamiento implantado a raíz de la pandemia. Esta forma de comunicación a través de distintos medios se constituyó en una forma de laborar desde casa, relevante y significativo para las organizaciones, que a su vez obligó a establecer nuevos parámetros de desempeño para que se cuide la productividad del colaborador y, por ende, se sienta a gusto con la modalidad laborar sin llegar al agotamiento, de ahí que sea relevante aplicar la ergonomía en las labores.

Consecutivamente, es necesario indicar que la investigación se asume además como un producto profundamente relevante en el escenario práctico, ya que la SUNAFIL obtuvo por medio de esta, una visión panorámica de su situación actual en cuanto al teletrabajo y desempeño laboral. Esto le proporciona a la institución, tanto los argumentos necesarios como la oportunidad ideal para generar decisiones de amplio espectro que puedan incidir favorablemente en situaciones de mejora en el quehacer organizacional interno y externo. Finalmente, y en lo que respecta al carácter metodológico, conviene señalar que el trabajo en cuestión, se considera altamente productivo, ya que se logró una inmersión detallada en la problemática planteada, un análisis profundo de las variables seleccionadas y un contacto directo con el campo de estudio y sus respectivos involucrados, lo cual sirvió no solo para sistematizar la indagación, sino también para relacionar los elementos propios del proceso, con miras a formular una correlación consistente entre estos, además de una sólida plataforma que sirviera de base tanto a la unidad de análisis elegida, como a futuras investigaciones que abordan directa o indirectamente esta temática de estudio y ser un estudio modelador desde una perspectiva organizacional y altamente contributiva a fin de dar cuenta de la relevancia y el impacto que puede tener en el capital humano, así como en la organización.

Se suscribe que la presente investigación no presentó limitaciones o impedimentos considerables que de alguna manera significan riesgo para su abordaje, construcción o término. Caso contrario, puede advertirse que en todo momento se dispuso de las condiciones materiales, institucionales y humanas, para el logro satisfactorio de las metas proyectadas.

4.2. CONCLUSIÓN

Primera: En relación con el objetivo general, se concluye que existe relación positiva y media entre el teletrabajo y desempeño laboral en la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL en tiempos de pandemia, Jesús María 2022($Rho=0.262$ y $p=0.04<0.05$), con lo cual demuestra la hipótesis.

Segunda: En relación con el objetivo específico 1, se concluye que existe relación positiva y considerable media entre las tecnologías de la información y el desempeño laboral en la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL en tiempos de pandemia, Jesús María 2022($Rho=0.205$ y $p=0.026<0.05$), con lo cual demuestra la hipótesis.

Tercera: En relación con el objetivo específico 2, se concluye que existe una relación positiva y media entre la ergonomía y el desempeño laboral en la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL en tiempos de pandemia, Jesús María 2022($Rho=0.205$ y $p=0.055<0.05$); sin embargo, no existe aceptación alguna sobre la relación entre ambas variables, lo que concluye a que no demuestra estar de acuerdo con la hipótesis planteada.

Cuarta: En relación con el objetivo específico 3, se concluye que existe relación positiva considerable y media entre la jornada laboral y el desempeño laboral en la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL en tiempos de pandemia, Jesús María 2022($Rho=0.205$ y un $p=0.015<0.05$), con lo cual demuestra la hipótesis.

Quinta: En relación con el objetivo específico 4, se concluye que existe relación positiva favorable y media entre el agotamiento profesional y el desempeño laboral en la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL en tiempos de pandemia, Jesús María 2022($Rho=0.260$ y un $p=0.0294>0.05$), con lo cual demuestra la hipótesis.

Referencias

- Achá Sabogal, A(2022). Satisfacción laboral antes y durante la crisis sanitaria en el sector salud [Universidad Peruana Cayetano Heredia].
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/11498>
- Agui Ortiz, A(2020). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2019. Unheval, 6(4), 1–10.
- Aguilar Huezco, C., Jumpa Correa, S., & Martínez Quispe, Lady(2021). EL TELETRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL [Universidad ESAN].
<https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/2394>
- Alejos Marín, A., Canto San Román, L., Escrivá Garcerán, V., González Torre, F., & Pechero Arroyo, M(2013). Guía de Interpretación del Modelo EFQM de Excelencia 2013 para las Administraciones Públicas.
https://funcionpublica.hacienda.gob.es/dam/es/portalsefp/gobernanza-publica/calidad/Methodolog-as-y-Guias/EFQM_GUIA_DE_INTERPRETACION_EFQM_2013.pdf.pdf
- Alles, M(2021). Evaluaciones múltiples. Volumen 3: el rol de las evaluaciones múltiples en el desarrollo de personas. Evaluación de 360° en la práctica. Ediciones Granica.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/206262>
- Alles, M. A(2010). Desempeño por competencias: evaluación de 360°. Ediciones Granica.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/66695>
- Alva-Barahona, R. J(2022). *El teletrabajo y el desempeño laboral en tiempos de pandemia COVID 19 de los trabajadores administrativos de un hospital nacional de la ciudad de Huaral, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Perú].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99371>
- Anonimo(2022). ¿Qué es un lugar de trabajo híbrido? SAP.
<https://www.sap.com/latinamerica/products/hcm/what-is-a-hybrid-workplace-model.html>
- Arias Galicia, F., & Juárez García, A(2012). Agotamiento profesional y estrés: hallazgos desde México y otros países latinoamericanos. Editorial Miguel Ángel Porrúa.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/38528>

- Barreneche Sánchez, N.(2021). El trabajo en casa y el teletrabajo. Sus implicaciones en la productividad laboral, estilo de vida y procesos comunicativos en empresas y trabajadores [Pontificia Universidad Javeriana]. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/58679>
- Barrientos, B. Q.(2021). DESEMPEÑO LABORAL EN EL TELETRABAJO Y EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN LAS ÁREAS DE PROYECTOS DE UNA BPO EN EL 2020. Universidad Tecnológica del Perú.
- Becerra Elejalde, L. (2020). El teletrabajo hace que las personas le dediquen más horas a la jornada laboral. Diario La República. <https://www.larepublica.co/empresas/el-teletrabajo-hace-que-las-personas-le-dediquen-mas-horas-a-la-jornada-laboral-2983857>
- Benavidez, F., Amable, M., Cornelio, C., Vives, A., & Carmenate Milian, L. (2021). El futuro del trabajo tras la COVID-19: el papel incierto del teletrabajo en el domicilio. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, 46(1), 1–8.
- Benítez-Eyzaguirre, L., & Sierra Caballero, F.(2020). TIC y comunicación para el desarrollo. Editorial UOC. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/128887>
- Bolivia Mercedes, N., Castañeda Castro, M., Méndez Vergaray, J., Recines Padilla, A., Villaverde Aguilar, A., & Flores, E.(2021). Comportamiento laboral en época de covid-19. Revisión sistemática. Ciencia Latina, 5(6), 1–18.
- Carro, R., & González Gómez, D. A.(2012). Productividad y competitividad. Revista Nulam. <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607/>
- Charaja Incacutipa, Y., & Mamani Gamarra, J.(2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - Puno - Perú, 2013. Revista Scielo, Comunic@cion, 5(1), 1. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001
- Chuco Aguilar, V., Chávez Ramírez, M., Álvarez Pejerrey, J., & Cuba Rosales, L. (2020). EL TRABAJO REMOTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL MARCO DEL COVID-19. Revista UPC, 1–3.
- Claire Rocha, M., & Bohrt Pelaez, M.(2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. Ajayu Órgano de Difusión

- Científica del Departamento de Psicología, 2(1), 1.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612004000100008#:~:text=El%20compromiso%20organizacional%20se%20considera,elemento%20humano%20en%20una%20organizaci%C3%B3n.
- Cordova, D. G., Flores, E. N., García, R. R., & Salvador, J. C. R.(2023). Home office, una opción laboral antes y después del coronavirus. *Ciencia UNAM*.
<https://ciencia.unam.mx/leer/1015/home-office-una-opcion-laboral-antes-y-despues-del-coronavirus>
- Cuatrecasas, I(2019). Economía de plataformas, Blockchain y su impacto en los recursos humanos y en el marco regulatorio de las relaciones laborales. Wolters Kluwer España. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/118151>
- Dávila-Morán, R. C., Agüero-Corzo, E., Castro-Llaja, L. y Vargas-Murillo, A. R(2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 402-409.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200402&lng=es&tlng=es
- Daza, C(2007). Ergonomía y terapia ocupacional: claves para su desempeño ocupacional. Institución Universitaria Fundación Escuela Colombiana de Rehabilitación.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/101588>
- Díaz Cánepa, C., Mena Montes, C., Mendoza Olivera, R., & Millares Valdenegro, F(2022). Enfrentamiento de exigencias del Teletrabajo en Pandemia Covid-19 [Universidad de Chile]. <http://revistas.academia.cl/index.php/castalia/article/view/2127/>
- Dominguez Ruiz, R., & Bacilio Bejegen, J(2022). TELETRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, AÑO 2020 – 2021. Universidad Estatal de la Península de Santa Elena.
[Ebook] Home Office y Teletrabajo “Retos y Cómo Afrontarlos”(2020). ADEN Business Magazine; ADEN Business School.
<https://www.aden.org/business-magazine/ebook-home-office-teletrabajo-retos-afrontarlos/>

- El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella: Guía práctica(2020). Organismo Internacional de Trabajo. https://www.ilo.org/global/publications/WCMS_758007/lang--es/index.htm
- Elia Raquel, L. (2022). El trabajo remoto y su influencia en el desempeño laboral en la escuela de posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6113>
- Fierro-Moreno, E., Martínez-Ávila, M., Ortiz-Reyes, F., & Martínez-Bello, J.(2018). La gestión pública colaborativa y el compromiso organizacional. Organizaciones del sector público del Estado de México. RECAI Revisa de estudios en contaduría, administración e informática, 7(20), 1–13. <https://recai.uaemex.mx/article/view/11426>
- Furugen Sanchez, J(2021). El teletrabajo y el desempeño laboral en tiempos de covid-19 de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sayan, 2021 [Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5303>
- García, O(1983). La administración por objetivos. Revista Dialnet, 6(8), 45–60. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5006603>
- Gray, M., Hodson, N., & Gordon, G(1995). El teletrabajo. Fundacion Universidad Empresa. https://www.iberlibro.com/servlet/BookDetailsPL?bi=30945663608&searchurl=an%3Dmike%2Bgray%2Bnoel%2Bhodson%2Bgil%2Bgordon%26pt%3Dbook%26sortby%3D17%26tn%3Del%2Bteletrabajo&cm_sp=snippet-_-srp1-_-title1
- Guadamud Giler, K., & Daniel Teran, J(2021). Estrés y desempeño laboral en trabajadores del departamento jurídico de la Corporación Nacional de Electricidad, durante la pandemia COVID 19. Dialnet, 7(5), 1305–1346.
- Guillin Llanos, X., Mosquera Arévalo, A., & Pérez Cruz, I(2021). Gestión administrativa de la unidad nacional de almacenamiento. Cantón Quevedo, provincia Los Rios. Revista Universidad y Sociedad, 14(1), 333–338.
- Gutiérrez-Durán, J. E. y Solano-Araya, J(2020). Teletrabajo: Motivación y desempeño laboral en Costa Rica en el contexto de la Pandemia del COVID-19. *RCUAD Revista Cuadernos de Administración*, 1 (1), 15-28.

https://www.uned.ac.cr/sites/default/files/inline-files/02_2215-5880_V11_15-28.pdf

- Haddon, L., & Brynin, M(2005). El carácter del teletrabajo y las características de los teletrabajadores. *Semantic Scholar*, 20(1), 1–23.
<https://www.semanticscholar.org/paper/The-Character-of-Telework-and-the-Characteristics-Haddon-Brynin/68c687c380f77ce296bca6acc9ebd4fe39f8182f>
- Hernández, R., Fernandez, . Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación.
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernandez, J(2020). La desnaturalización del teletrabajo. Editorial Forbes.
<https://forbes.co/2020/05/07/capital-humano/la-desnaturalizacion-del-teletrabajo>
- Hurtado-Llanos, S. G(2021). *Teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa – Chimbote, 2021*. [Tesis para optar el grado de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Perú].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72233/Hurtado_LSG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jannette del Rosillo, E(2020). Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la Fiscalía Provincial de Cutervo durante el estado de emergencia-Covid 19 [Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7612>
- Jharumy Ruby, F(2021). El teletrabajo y el desempeño laboral en tiempos de covid-19 de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sayan, 2021. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión.
- Juárez Hernández, J(2015). Administración de la compensación, sueldos, salarios incentivos y prestaciones. Grupo Editorial Patria.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/39377>
- Khan, F. F. P., Mohammed, N., & Harith, N. H. M. (2018). The relationship between the impacts of telecommuting engagement and employee performance in oil and gas industry in Kuantan, Pahang. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 3(5), 1–9. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v3i5.141>

- Lima Pabon, L., & Granda Jaime, R(2022). El teletrabajo y su efecto en el desempeño laboral en las empresas públicas [Universidad Técnica del Norte]. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12070>
- Lino Escobar, E(2022). El trabajo remoto y su influencia en el desempeño laboral en la escuela de posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión [Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6113>
- Liu, L., Wan, W., & Fan, Q. (2021). How and when telework improves job performance during COVID-19? Job crafting as mediator and performance goal orientation as moderator. *Psychology Research and Behavior Management*, 14, 2181–2195. <https://doi.org/10.2147/prbm.s340322>
- López Martínez, C. A., & López Santos, Y(2020). Compromiso organizacional: reto de la empresa estatal socialista. Editorial Feijoo. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/176868>
- López, P(2022). ¿Cómo funciona el trabajo híbrido en las empresas peruanas? BBVA. <https://www.bbva.com/es/pe/como-funciona-el-trabajo-hibrido-en-las-empresas-peruanas/>
- Manjarrés Salas, A., Castell, R., & Luna Amaya, C(2013). Modelo de Evaluación del Desempeño Basado en Competencias Performance Evaluation Model Based on Competencies. *Revista Ingeniare*, 15(1), 11–29. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5980476>
- Manotoa Puente, J., & Shigui Jácome, D(2022). EL TELETRABAJO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES EN LA UNIDAD EDUCATIVA RAFAEL VÁSCONEZ GÓMEZ, 2021 [Universidad Técnica de Cotopaxi]. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8661>
- Marlyn Vargas, C(2005). Las tecnologías de las información y la comunicación (TIC) herramientas viabilizadas para el acceso y difusión de información científica. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 1(1), 35–51. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70910105>
- Martinez Sanchez, A., Perez Perez, M., De Luis Carnicer, P., & Vela Jimenez, M(2006). Teletrabajo y flexibilidad: efecto moderador sobre los resultados de la empresa.

- Redalyc Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa, 29, 229–262.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80702909>
- Masiá Llanes, C(2018). Evaluación del desempeño por competencias en el ámbito laboral español [Universidad Jaume I]. <https://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/176493>
- MEF(2015). Incentivos a la gestión. Mef.gob.pe.
https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101551&lang=es-ES&view=article&id=5340
- Mendoza Huillca, J(2022). El trabajo remoto, la desconexión digital y el tecno estrés. *Ciencia Latina*, 6(4), 1141–1150.
- Meiryani, Nelviana, Koh, Y., Soepriyanto, G., Aljuaid, M., & Hasan, F. (2022). The effect of Transformational Leadership and Remote Working on Employee Performance during COVID-19 pandemic. *Frontiers in psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.919631>
- Mesa Elneser, A(2017). El teletrabajo es una nueva forma de empleo en las entidades públicas. E-libro.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/164627>
- Molina Acosta, C. A(2020). Relación entre satisfacción y desempeño laboral en el comportamiento organizacional para la autorrealización [Universidad de América]. <https://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/8703>
- OEA(2009). OEA - Organización de los Estados Americanos: Democracia para la paz, la seguridad y el desarrollo. https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp
- Paladines Moran, J., Figueroa Morán, G., & Paladines Moran, J(2021). El teletrabajo y trabajo remoto en tiempos de Covid. *Dialnet*, 14(4), 172–186.
- Pedraza Esperanza, A., & Conde, M(2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493–505.
- Peros Khan, F., Mohammed, N., & Mohammed Harith, N(2018). The Relationship Between the Impacts of Telecommuting Engagement and Employee Performance in Oil and Gas Industry in Kuantan, Pahang. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*.

- Ley del Teletrabajo, (2022) (testimony of El Peruano).
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-del-teletrabajo-ley-n-31572-2104305-1/>
- Quaglia Peña, A., & Guiterrez Marchan, C(2020). Teletrabajo direccionado al desempeño laboral. Universidad Nacional de Piura, 1(1), 1–30.
- Quicaño Barrientos, B(2021). Desempeño laboral en el teletrabajo y el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las áreas de proyectos en una BPO en el 2020 [Universidad Tecnológica del Perú].
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4428>
- Ramirez Velasquez, J., Tapia Tapia, H., Vega Abad, C., & Villagómez, M(2021). Teletrabajo en Sudamérica: Un desafío jurídico frente al covid-19. Revista Venezolana de Gerencia, 26(94), 622–677.
- Ramos Alvarado, L., Flores Olivos, A., Paredes Tafur, L., & Centurión Cabanillas, C(2021). El desempeño laboral en el sector público: Reformas en el contexto de la pandemia. Revista Horizonte Empresarial, 8(2), 772-781.
- Rastrollo Suárez, J(2022). Una función pública estratégica: el teletrabajo en la Administración Autonómica. Análisis jurídico-administrativo. Revista de estudios de la Administración Local y Autonómica, 18(22), 236–252.
- Real Academia Española(2022). Compromiso. Diccionario de la lengua española.
<https://dle.rae.es/compromiso>
- Real Academia Española(2023a). Desempeño. Diccionario de la lengua española.
<https://dle.rae.es/contenido/cita>
- Real Academia Española(2023b). Ergonomía. Diccionario de la lengua española.
<https://dle.rae.es/ergonom%C3%ADa>
- Real Academia Española(2023c). Incentivo. Diccionario de la lengua española.
<https://dpej.rae.es/lema/incentivo#:~:text=1.,Medida%20de%20est%C3%ADmulo%20o%20fomento.>
- Real Academia Española(2023). Jornada. Diccionario de la lengua española.
<https://dpej.rae.es/lema/jornada>
- Real Academia Española(2023). Productividad. Diccionario de la lengua española.
<https://dle.rae.es/productividad>

- Real Academia Española(2023). Teletrabajo. Diccionario de la lengua española. <https://dle.rae.es/teletrabajo>
- Refugio De La Cruz, D., & Rojas Aguilar, V(2022). El trabajo remoto y el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Roosevelt, 2022 [Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12074>
- Rodríguez López, A., Balluerka Lasa, N., Gorostiaga Manterola, A., & Ulaia Aramendi, I(2021). El desempeño adaptativo: implicaciones para la gestión de recursos humanos en el sector público. *Revista Vasca de gestión de personas y organizaciones públicas*, 1(20), 8–29. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7994548>
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Revista Scielo*, 32(1), 119–124. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Saco Barrios, R(2007). El Teletrabajo. *Revista PUCP*, 325–350.
- Saniuk, S(2022). The Effect of Transformational Leadership and Remote Working on Employee Performance During COVID-19 Pandemic. Northumbria University.
- Torres, J(2021). Trabajo híbrido: el modelo de trabajo del futuro. *Forbes.co*. <https://forbes.co/2021/06/15/red-forbes/trabajo-hibrido-el-modelo-de-trabajo-del-futuro>
- Torres-Pérez, Y(2021). Principios Teórico-Prácticos de Ergonomía para el Diseño y Evaluación de Herramientas, Puestos de Trabajo y Máquinas. Editorial UPTC. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/219256>
- Ubillus Agurto, J. P(2022). Modelo de evaluación de desempeño 360° como herramienta para mejorar la calidad de servicio en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán 2019 [Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9265>
- Ulate Araya, R(2020). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. *Dialnet*, 33(7), 23–31.
- Valbuena García, S(2016). Modelo de Autoevaluación. Universidad Católica de Colombia, 1–15.

- Valencia Catunta, A(2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. Scielo, 12(41), 1.
- Vara Horna, A. A(2012). 7 pasos para una tesis exitosa. Universidad San Martín de Porres. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Weller, J(2020). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 1–34. <http://repositorio.cepal.org/handle/11362/45759>
- Zumaeta Castillo, J. S(2020). La reducción de la jornada laboral y su incidencia en la productividad y calidad de vida del trabajador en Lima Metropolitana 2019 [Universidad San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7861?locale-attribute=de>

Anexos

ANEXO N° 1. VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

Estimado juez, recorro a usted para evaluar la claridad y coherencia de los ítems de la guía de conversación que se utilizara para la siguiente tesis denominada “Relación del teletrabajo y desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de subintendencia de instrucción de la SUNAFIL en Jesus Maria, año 2022” cuyo objetivo será buscar la relación entre productividad, el uso de las tecnologías de la información, compromiso institucional, ergonomía, jornada laboral, agotamiento profesional e incentivos dentro de la entidad pública.

La guía de conversación fue elaborada expresamente para este artículo, tomando como referencia artículos científicos en relación con el tema. Consta de preguntas divididas en 2 partes, las cuales evalúan el teletrabajo como la del desempeño laboral dentro de la institución.

Como es de su conocimiento, su participación permitirá que la presente investigación cuente con un instrumento que pueda recolectar datos importantes en cuanto a la materia de investigación, ya que los datos obtenidos de este estudio contribuirán al área de investigación desde la productividad, el uso de las tecnologías de la información, compromiso laboral, ergonomía, jornada laboral, agotamiento profesional, incentivos y satisfacción laboral dentro de la institución pública.

Agradezco su valiosa colaboración

Atentamente,

Anthony Jesús Reyes Bueno

Bachiller en Administración de empresas

Universidad Privada del Norte

ANEXO N° 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TITULO: Relación del Teletrabajo y Desempeño Laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la Sunafil, Jesus Maria 2022						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO
GENERAL	GENERAL	GENERAL	INDEPENDIENTE			
¿Existe una relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022?	Determinar la relación del teletrabajo y el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022.	El teletrabajo tiene relación con el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022.	TELETRABAJO	- Tecnologías de la información	Capacitación permanente del uso de los bienes tecnológicos Cantidad de videoconferencias realizadas para mejorar su competitividad Eficiencia de los sistemas informáticos para sus actividades diarias	CUESTIONARIO Y ENCUESTA
				- Ergonomía	Cantidad de solución a los problemas ergonómicos relacionados a los materiales de trabajo Informe de incidencias y actividades realizados en casa Reporte de soluciones del soporte técnico Registro de materiales y herramientas tecnológicas	
				- Jornada laboral	Informes de ejecución de actividades realizadas durante el periodo laboral Registro de tiempo de actividades Cantidad de actividades durante el día	
				- Agotamiento profesional	Informe sobre el nivel de presión laboral Informe sobre el nivel de estrés físico y mental	
ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	INDEPENDIENTE			
¿Existe una relación entre las tecnologías de la información y desempeño durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022?	Determinar la relación de las tecnologías de la información y el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022.	Las tecnologías de la información tienen relación con el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022.	DESEMPEÑO LABORAL	- Productividad	Cronograma de actividades semanales Cantidad reuniones programadas durante la semana Tasa de aprobación y desaprobación de capacidades técnicas Reporte de objetivos y metas alcanzadas	CUESTIONARIO Y ENCUESTA
¿Existe una relación entre la ergonomía y el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL en Jesús María en el año 2022?	Determinar la relación de la ergonomía y el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022	La ergonomía tiene relación con el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022.		- Incentivos	Reporte de entrevistas motivacionales Índice de reconocimientos por desempeño	
¿Existe una relación entre la jornada laboral y el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL en Jesús María en el año 2022?	Determinar la relación de la jornada laboral y el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022.	La jornada laboral tiene relación con el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022.		- Compromiso Institucional	Informe de evaluación del empoderamiento laboral Cantidad de evaluaciones realizadas Informe de evaluación por desempeño laboral Reporte de actividades a través de transparencia Número casos nuevos de enfermedad laboral Cantidad de respuestas resueltas por reclamos	
¿Existe una relación entre el agotamiento profesional y el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL en Jesús María en el año 2022?	Determinar la relación del agotamiento profesional y el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022.	El agotamiento profesional tiene relación con el desempeño laboral durante la pandemia del COVID 19 en la oficina de la subintendencia de instrucción de la SUNAFIL ubicada en Jesús María en el año 2022.		- Satisfacción laboral	Reportes de participación y formación profesional Tasa de adopción del teletrabajo Cantidad de evaluaciones para medir el bienestar laboral	

ANEXO N 3. GLOSARIO

- **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:** El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, por parte de las instituciones de gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública con el objetivo de incrementar la transparencia en el sector público y la participación ciudadana (OAS, 2022)
- **ERGONOMÍA:** La ergonomía es una herramienta que permite realizar diversos procesos, la cual ayuda a evaluar de mejor manera la relación entre el usuario y el objeto; así como conocer cómo afecta el diseño de máquinas y dispositivos, las capacidades y limitaciones de los usuarios de estos (Torres, 2022)
- **JORNADA LABORAL:** Está relacionado con el tiempo de trabajo regular a lo largo de un periodo y horario determinado por el empleador, actualmente se observa un aumento significativo de la tecnología y plataformas digitales, que ya no se requiere un control o coordinación para establecer horarios, y en gran medida es el empleador quien decide cómo administrar su tiempo o jornada laboral (Cuatrecasas, 2019)
- **AGOTAMIENTO PROFESIONAL:** Emerge de las relaciones entre el medio ambiente y las personas, lo cual trae como consecuencia la fatiga crónica, dolor de cabeza, insomnio, etc. por lo que genera problemas de concentración y deterioro de la calidad de trabajo (Arias et al., 2012)
- **PRODUCTIVIDAD:** La productividad es la capacidad o grado de producción por unidad de trabajo, se refiere a la capacidad para producir bienes o servicios con menor cantidad de recursos lo que implica que sea más productiva, con la llegada del Covid 19, la digitalización

está influyendo marcadamente en las grandes tendencias de transformación del empleo y su efecto en la productividad laboral (Weller, 2020)

- **INCENTIVOS:** Herramienta valiosa que pretende mejorar el desempeño en las actividades y promueve un mayor esfuerzo a favor del logro de los objetivos y resultados esperados, por lo que en la actualidad un seguro de salud, eventos virtuales, planes de desarrollo y capacitación de forma gratuita, el poder elegir alguna o todas estas opciones agrega un valor significativo a su fuerza de trabajo remota (Ollarves, 2022).
- **COMPROMISO INSTITUCIONAL:** El compromiso es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, vínculo o lazo, que se manifiesta por el deseo de las personas estar y continuar en la organización donde asume una actitud que refleja su preocupación por el éxito y su bienestar permanente (Martínez, 2020)
- **SATISFACCIÓN LABORAL:** Es el equilibrio ante una o varias necesidades, se da como producto de diversas interacciones entre el usuario, los trabajadores prestadores de servicio y el medio, o sea la persona que desea del trabajo y lo que logra el mismo(Charaja et al., 2013)

ANEXO N. 4 FIRMA POR CRITERIO DE JUECES

 Nombre y Apellido del Juez: Hepetito Oswaldo Castro Rojas Firma: [Firma]
 Fecha: 26/05/2023 Especialidad del validador: Mag. Derecho

DIMENSIÓN	ITEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	OBSERVACION
Tecnologías de la información	1.- ¿Crees que es necesario mantenerse actualizado en cuanto a las tecnologías de la información en su ámbito laboral?	4	3	
	2.- ¿Consideras importante que realizar las videoconferencias aportan en tu competitividad y capacidad de trabajo?	4	3	
	3.- ¿Consideras que la calidad de los sistemas informáticos utilizados por la entidad es eficiente?	4	3	
Ergonomía	4.- ¿Consideras que se resuelven las necesidades y preocupaciones físicas relacionadas con el uso de los materiales en su trabajo, como la prevención de la fatiga visual y el mantenimiento de una postura adecuada?	3	3	
	5.- ¿Crees que el entorno de trabajo en casa está diseñado para concentrarse y ser eficiente?	4	3	
	6.- ¿Consideras que fue eficiente la calidad del soporte técnico y asistencia brindados por la entidad en relación a la configuración de equipos y software?	3	3	
	7.- ¿La institución le ofrece las herramientas tecnológicas (computadores, laptops, etc.) y ergonómicas (escritorios, sillas, etc.) para realizar trabajo de forma eficiente?	4	4	
Jornada Laboral	8.- ¿Consideras que en una modalidad de trabajo híbrido ha mejorado la flexibilidad en la jornada laboral?	4	3	
	9.- ¿Crees que se proporciona suficiente tiempo para cumplir con las tareas asignadas en tu jornada laboral?	3	3	
	10.- ¿Sientes que se te asigna una carga de trabajo razonable para cumplir en tu jornada laboral?	4	3	
Agotamiento Profesional	11.- ¿Crees que durante la pandemia ha aumentado la presión en el trabajo en relación a tu carga laboral?	4	3	
	12.- ¿Consideras que las iniciativas del área usuaria son eficientes para reducir el estrés físico y mental en el lugar de trabajo?	4	4	
Productividad	13.- ¿Consideras importante establecer un cronograma de actividades semanales para alcanzar los objetivos propuestos por su jefe inmediato?	4	3	
	14.- ¿Las reuniones en equipo (Feedback) ayudan a que el supervisor sepa las oportunidades y deficiencias de cada colaborador y busca mejorar para beneficio de todos?	3	4	
	15.- ¿Consideras que te encuentras debidamente evaluado y capacitado para el logro de los objetivos de la oficina?	3	3	
	16.- ¿Considera que las metas y objetivos son alcanzadas sin ninguna dificultad?	4	3	
Incentivos	17.- ¿Consideras que recibir un incentivo económico impactara en tu desempeño de manera eficiente?	4	3	
	18.- ¿Se da algún reconocimiento a sus compañeros como motivación para mejorar su desempeño?	4	3	
Compromiso institucional	19.- ¿Considera que su jefe directo tiene buenas relaciones laborales conmigo?	4	3	
	20.- ¿Tu compañero o jefe directo ha proporcionado suficiente orientación y apoyo para ayudarte a alcanzar los objetivos organizacionales?	4	3	
	21.- ¿Consideras que su labor desempeñada influye en el éxito de la institución?	4	3	
	22.- ¿Crees que tu institución tiene una cultura de transparencia y comunicación abierta?	4	3	
	23.- ¿Consideras que la institución ha demostrado un compromiso con la salud y seguridad de sus colaboradores durante la pandemia de COVID-19?	4	4	
	24.- ¿Consideras que se cumplen los plazos a las solicitudes de los usuarios que involucran el acceso a la información?	4	3	
Satisfacción Laboral	25.- ¿La oficina de recursos humanos le ha brindado capacitación y oportunidades que contribuyan con su desarrollo profesional durante la pandemia de COVID 19?	4	4	
	26.- ¿Crees que las políticas de trabajo remoto durante la pandemia han mejorado tu bienestar laboral?	4	3	
	27.- ¿Consideras que el trabajo dentro del horario laboral es satisfactorio y permite cumplir con los objetivos diarios de manera eficiente?	4	3	

Nombre y Apellido del Juez: Cynthia Ganoza Plasencia

Firma: 

Fecha: 24/04/2023

Especialidad del validador: Mag. Psicología organizacional

DIMENSIÓN	ITEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	OBSERVACION
Tecnologías de la información	1.- ¿Crees que es necesario mantenerse actualizado en cuanto a las tecnologías de la información en su ámbito laboral?	4	3	
	2.- ¿Consideras importante que realizar las videoconferencias aportan en tu competitividad y capacidad de trabajo?	4	4	
	3.- ¿Consideras que la calidad de los sistemas informáticos utilizados por la entidad es eficiente?	3	2	
Ergonomía	4.- ¿Consideras que se resuelven las necesidades y preocupaciones físicas relacionadas con el uso de los materiales en su trabajo, como la prevención de la fatiga visual y el mantenimiento de una postura adecuada?	3	4	
	5.- ¿Crees que el entorno de trabajo en casa está diseñado para concentrarme y ser eficiente?	4	4	
	6.- ¿Consideras que fue eficiente la calidad del soporte técnico y asistencia brindados por la entidad en relación a la configuración de equipos y software?	3	3	
	7.- ¿La institución le ofrece las herramientas tecnológicas (computadores, laptops, etc.) y ergonómicas (escritorios, sillas, etc.) para realizar trabajo de forma eficiente?	3	3	
Jornada Laboral	8.- ¿Consideras que en una modalidad de trabajo híbrido ha mejorado la flexibilidad en la jornada laboral?	4	4	
	9.- ¿Crees que se proporciona suficiente tiempo para cumplir con las tareas asignadas en tu jornada laboral?	4	4	
	10.- ¿Sientes que se te asigna una carga de trabajo razonable para cumplir en tu jornada laboral?	3	4	
Agotamiento Profesional	11.- ¿Crees que durante la pandemia ha aumentado la presión en el trabajo en relación a tu carga laboral?	4	4	
	12.- ¿Consideras que las iniciativas del área usuaria son eficientes para reducir el estrés físico y mental en el lugar de trabajo?	3	4	
Productividad	13.- ¿Consideras importante establecer un cronograma de actividades semanales para alcanzar los objetivos propuestos por su jefe inmediato?	3	4	
	14.- ¿Las reuniones en equipo (Feedback) ayudan a que el supervisor sepa las oportunidades y deficiencias de cada colaborador y busca mejorar para beneficio de todos?	4	4	
	15.- ¿Consideras que te encuentras debidamente evaluado y capacitado para el logro de los objetivos de la oficina?	4	4	
	16.- ¿Considera que las metas y objetivos son alcanzadas sin ninguna dificultad?	3	2	
Incentivos	17.- ¿Consideras que recibir un incentivo económico impactara en tu desempeño de manera eficiente?	2	3	
	18.- ¿Se da algún reconocimiento a sus compañeros como motivación para mejorar su desempeño?	3	3	
Compromiso institucional	19.- ¿Considera que su jefe directo tiene buenas relaciones laborales conmigo?	3	3	
	20.- ¿Tu compañero o jefe directo ha proporcionado suficiente orientación y apoyo para ayudarte a alcanzar los objetivos organizacionales?	3	4	
	21.- ¿Consideras que su labor desempeñada influye en el éxito de la institución?	4	4	
	22.- ¿Crees que tu institución tiene una cultura de transparencia y comunicación abierta?	4	4	
	23.- ¿Consideras que la institución ha demostrado un compromiso con la salud y seguridad de sus colaboradores durante la pandemia de COVID-19?	4	4	
Satisfacción Laboral	24.- ¿Consideras que se cumplen los plazos a las solicitudes de los usuarios que involucran el acceso a la información?	3	3	
	25.- ¿La oficina de recursos humanos le ha brindado capacitación y oportunidades que contribuyan con su desarrollo profesional durante la pandemia de COVID 19?	3	4	
	26.- ¿Crees que las políticas de trabajo remoto durante la pandemia han mejorado tu bienestar laboral?	3	4	
	27.- ¿Consideras que el trabajo dentro del horario laboral es satisfactorio y permite cumplir con los objetivos diarios de manera eficiente?	3	3	

Nombre y Apellido del Juez: Hilda Julia HUERTA Pinos

 Firma: 

 Fecha: 17 de Abril 2023.

 Especialidad del validador: Dº LABORAL

DIMENSIÓN	ITEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	OBSERVACION
Tecnologías de la información	1.- ¿Crees que es necesario mantenerse actualizado en cuanto a las tecnologías de la información en su ámbito laboral?	4	3	
	2.- ¿Consideras importante que realizar las videoconferencias aportan en tu competitividad y capacidad de trabajo?	4	4	
	3.- ¿Consideras que la calidad de los sistemas informáticos utilizados por la entidad es eficiente?	3	2	
Ergonomía	4.- ¿Consideras que se resuelven las necesidades y preocupaciones físicas relacionadas con el uso de los materiales en su trabajo, como la prevención de la fatiga visual y el mantenimiento de una postura adecuada?	3	4	
	5.- ¿Crees que el entorno de trabajo en casa está diseñado para concentrarme y ser eficiente?	4	4	
	6.- ¿Consideras que fue eficiente la calidad del soporte técnico y asistencia brindados por la entidad en relación a la configuración de equipos y software?	3	3	
	7.- ¿La institución le ofrece las herramientas tecnológicas (computadores, laptops, etc.) y ergonómicas (escritorios, sillas, etc.) para realizar trabajo de forma eficiente?	3	3	
Jornada Laboral	8.- ¿Consideras que en una modalidad de trabajo híbrido ha mejorado la flexibilidad en la jornada laboral?	4	4	
	9.- ¿Crees que se proporciona suficiente tiempo para cumplir con las tareas asignadas en tu jornada laboral?	4	4	
	10.- ¿Sientes que se te asigna una carga de trabajo razonable para cumplir en tu jornada laboral?	3	4	
Agotamiento Profesional	11.- ¿Crees que durante la pandemia ha aumentado la presión en el trabajo en relación a tu carga laboral?	4	4	
	12.- ¿Consideras que las iniciativas del área usuaria son eficientes para reducir el estrés físico y mental en el lugar de trabajo?	3	4	
Productividad	13.- ¿Consideras importante establecer un cronograma de actividades semanales para alcanzar los objetivos propuestos por su jefe inmediato?	3	4	
	14.- ¿Las reuniones en equipo (Feedback) ayudan a que el supervisor sepa las oportunidades y deficiencias de cada colaborador y busca mejorar para beneficio de todos?	4	4	
	15.- ¿Consideras que te encuentras debidamente evaluado y capacitado para el logro de los objetivos de la oficina?	4	4	
	16.- ¿Considera que las metas y objetivos son alcanzadas sin ninguna dificultad?	3	2	
Incentivos	17.- ¿Consideras que recibir un incentivo económico impactara en tu desempeño de manera eficiente?	2	3	
	18.- ¿Se da algún reconocimiento a sus compañeros como motivación para mejorar su desempeño?	3	3	
Compromiso institucional	19.- ¿Considera que su jefe directo tiene buenas relaciones laborales conmigo?	3	3	
	20.- ¿Tu compañero o jefe directo ha proporcionado suficiente orientación y apoyo para ayudarte a alcanzar los objetivos organizacionales?	3	4	
	21.- ¿Consideras que su labor desempeñada influye en el éxito de la institución?	4	4	
	22.- ¿Crees que tu institución tiene una cultura de transparencia y comunicación abierta?	4	4	
	23.- ¿Consideras que la institución ha demostrado un compromiso con la salud y seguridad de sus colaboradores durante la pandemia de COVID-19?	4	4	
	24.- ¿Consideras que se cumplen los plazos a las solicitudes de los usuarios que involucran el acceso a la información?	3	3	
Satisfacción Laboral	25.- ¿La oficina de recursos humanos le ha brindado capacitación y oportunidades que contribuyan con su desarrollo profesional durante la pandemia de COVID 19?	3	4	
	26.- ¿Crees que las políticas de trabajo remoto durante la pandemia han mejorado tu bienestar laboral?	3	4	
	27.- ¿Consideras que el trabajo dentro del horario laboral es satisfactorio y permite cumplir con los objetivos diarios de manera eficiente?	3	3	

ANEXO N. 5 SUBINTENDENCIA DE INSTRUCCIÓN

