



# **UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
GLOBALES**

**Teletrabajo y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de  
entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19,2022**

## **TESIS**

**Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración De  
Negocios Globales**

## **AUTORA**

**Ramos Fernández, Heydi Deníss  
(ORCID: 0009-0003-4616-1192)**

## **ASESORA**

**Casas Quispe María Isabel  
(ORCID: 0000-0002-0445-374X)**

**Lima, Perú**

**2022**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autora**

Ramos Fernández, Heydi Deníss

Tipo de documento de identidad del AUTORA: DNI

Número de documento de identidad del AUTORA: 73100919

### **Datos de asesora**

Casas Quispe María Isabel

Tipo de documento de identidad del ASESORA: DNI

Número de documento de identidad del ASESORA: 45705128

### **Datos del jurado**

JURADO 1: Castro Montenegro Víctor Manuel, dni 06732903, orcid 0000-0002-4235-1365

JURADO 2: Bazalar Acosta Sthefany, dni 45157398, orcid 0000-0003-1917-3289

JURADO 3: Mendez Vicuña Carlos Alberto, dni 07128084, orcid 0000-0001-7809-5781

JURADO 4: Murga Prieto María Judith, dni 08797385, orcid 0000-0003-2291-2396

### **Datos de la investigación**

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 416016

## **DEDICATORIA**

En primera instancia, a Dios por guiar, proteger e iluminar mi camino. A mi mamita Alicia Q.E.P.D por ser mi inspiración y ejemplo a seguir, quien me dio su amor y comprensión, y por cada día que me alentabas a continuar. A mi tía Cristina Q.E.P.D quien un mes antes de partir me motivó a iniciar este proyecto y enseñó que a pesar de las adversidades siempre habrá algo por el cual sonreír, y a mi gatita Romana, a quien amé inmensamente y siempre la tendré presente.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi mamá Carmen por apoyarme infinitamente y aconsejarme en cada paso que doy, por siempre estar incondicionalmente para mí en todo.

A mi novio Luis por ayudarme y acompañarme en cada reto, por tus palabras de aliento y enseñarme que todo se puede lograr.

A mi asesora Mg. Isabel Casas por su apoyo y respaldo en la realización de esta investigación.

A mi jefe Jessica por brindarme la posibilidad de obtener información necesaria para esta investigación.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo titulado “Teletrabajo y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19,2022” pretende determinar el impacto del teletrabajo en el desempeño laboral en una empresa, puesto que a consecuencia de la pandemia por el Covid-19 muchas empresas en el mundo optaron por el teletrabajo como una modalidad de trabajo con el objetivo de que el desarrollo de sus actividades y que las funciones de los trabajadores no se vean afectado.

A pesar de ello, desde el inicio de la pandemia las empresas han afrontado problemas a raíz de la implementación del teletrabajo, ya que factores como la falta de capacitación sobre la modalidad de trabajo, el desconocimiento en el uso de la tecnología, las condiciones de trabajo e incluso el balance entre la vida personal y laboral de los trabajadores han puesto en foco este tema, pues estos factores han influido positiva o negativamente sobre el desempeño laboral en algunos casos.

Dada la trascendencia del teletrabajo a nivel mundial en las empresas, este trabajo de investigación plantea propuestas de solución a las empresas que actualmente hayan adoptado el teletrabajo con el fin de que su implementación evite afectar el desempeño laboral de sus trabajadores.

En tal sentido, la estructura de la presente investigación está conformada por 5 capítulos descritos a continuación:

**CAPÍTULO I.** Se presenta el planteamiento de la investigación y su desarrollo a través de la descripción de la realidad problemática, asimismo se formulan el problema general y específicos, el objetivo general y específicos, la importancia y justificación de la investigación, también las limitaciones y el alcance.

**CAPÍTULO II.** Se desarrolla el marco teórico de la investigación divididos en 3 subcapítulos, la primera se toma como base los antecedentes de investigación tanto nacionales como internacionales, segundo las bases teórico científicas y finalmente la definición de los términos básicos.

**CAPÍTULO III.** Se hace mención la hipótesis general y específicas de la investigación, del mismo modo se describe las variables a través del cuadro de operacionalización y también se desarrolla la matriz de consistencia.

**CAPÍTULO IV.** Se da referencia a la metodología empleada para el trabajo investigativo, igualmente se describe el método, diseño, población y la técnica de recolección de datos.

**CAPÍTULO V.** Se expone los resultados que se obtuvo de la investigación con sus respectivos análisis y se presenta la propuesta de mejora.

Finalmente, las conclusiones y recomendaciones son expuestas, se enlista las referencias bibliográficas utilizadas para el desarrollo de la presente investigación y por último en el apéndice se encuentra la matriz de consistencia y el instrumento utilizado.

## ÍNDICE GENERAL

|   |      |
|---|------|
| DEDICATORIA .....   | III  |
| AGRADECIMIENTOS .....   | IV   |
| INTRODUCCIÓN .....  | V    |
| ÍNDICE GENERAL.....   | VII  |
| ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....  | XIII |
| RESUMEN.....  | XVI  |
| ABSTRACT.....   | XVII |
| CAPÍTULO I.....   | 1    |
| 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....                                      | 1    |
| 1.1. Descripción del problema.....                                      | 1    |
| 1.2. Formulación del problema .....                                     | 4    |
| 1.2.1. Problema General.....  | 4    |
| 1.2.2. Problemas Específicos.....                                       | 4    |
| 1.3. Objetivos de la Investigación .....                                | 5    |
| 1.3.1. Objetivo General .....   | 5    |
| 1.3.2. Objetivos Específicos.....                                       | 5    |
| 1.4. Importancia y justificación del estudio .....                      | 5    |
| 1.5. Alcance y delimitaciones .....                                     | 6    |
| 1.5.1. Alcance.....   | 6    |
| 1.5.2. Delimitaciones.....  | 6    |
| CAPÍTULO II .....   | 7    |
| 2. MARCO TEÓRICO .....  | 7    |
| 2.1. Antecedentes de la investigación .....                             | 7    |
| 2.1.1. Nacionales .....   | 7    |
| 2.1.2. Internacionales .....  | 9    |
| 2.2. Estructura teórica y científica que sustenta el estudio.....       | 12   |
| 2.2.1. Marco histórico .....  | 12   |
| 2.2.1.1. Historia del Teletrabajo .....                                 | 12   |
| 2.2.1.2. Historia del desempeño laboral .....                           | 14   |
| 2.2.2. Marco Legal .....  | 15   |
| 2.2.3. Marco teórico .....  | 17   |
| 2.2.3.1. Teletrabajo.....   | 18   |
| 2.2.3.1.1. Dimensiones del teletrabajo .....                            | 20   |
| 2.2.3.1.1.1. Jornada de trabajo.....                                    | 20   |
| 2.2.3.1.1.2. Condiciones del espacio físico de trabajo.....             | 21   |
| 2.2.3.1.1.3. Uso de la tecnología de la Información y comunicación..... | 22   |
| 2.2.3.1.1.4. Balance entre la vida personal y laboral .....             | 24   |
| 2.2.3.1.1.5. Organización laboral.....                                  | 25   |
| 2.2.3.2. Desempeño laboral .....  | 26   |
| 2.2.3.2.1. Dimensiones del desempeño laboral .....                      | 29   |
| 2.2.3.2.1.1. Productividad:.....  | 29   |
| 2.2.3.2.1.2. Competencias.....  | 30   |

|  |   |     |
|--|---|-----|
| 2.3.   | Definición de términos básicos .....                        | 31  |
| CAPITULO III .....   |   | 33  |
| 3.   | HIPÓTESIS Y VARIABLES .....                                 | 33  |
| 3.1.   | Hipótesis y/o supuestos básicos .....                       | 33  |
| 3.1.1.   | Hipótesis general .....                                     | 33  |
| 3.1.2.   | Hipótesis específicas .....                                 | 33  |
| 3.2.   | Identificación de variables y unidades de análisis.....     | 33  |
| 3.3.   | Matriz de operacionalización de variables .....             | 35  |
| 3.4.   | Matriz lógica de consistencia .....                         | 36  |
| CAPITULO IV .....  |   | 37  |
| 4.   | MARCO METODOLÓGICO .....                                    | 37  |
| 4.1.   | Tipo de investigación .....                                 | 37  |
| 4.2.   | Diseño específico de investigación .....                    | 37  |
| 4.3.   | Población y Muestra.....                                    | 37  |
| 4.4.   | Instrumentos de recolección de datos.....                   | 38  |
| 4.5.   | Técnicas e Instrumentos de análisis de datos .....          | 38  |
| 4.6.   | Descripción y procedimiento de análisis.....                | 38  |
| CAPÍTULO V .....   |   | 40  |
| 5.   | RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....                                 | 40  |
| 5.1.   | Datos cuantitativos .....                                   | 40  |
| 5.2.   | Análisis de Resultados .....                                | 41  |
| 5.2.1.   | Teletrabajo.....  | 42  |
| 5.2.1.1.   | Jornada de trabajo.....                                     | 42  |
| 5.2.1.2.   | Condiciones del espacio físico de trabajo .....             | 49  |
| 5.2.1.3.   | Uso de la tecnología de la Información y comunicación ..... | 53  |
| 5.2.1.4.   | Balance entre la vida personal y laboral.....               | 61  |
| 5.2.1.5.   | Organización laboral .....                                  | 69  |
| 5.2.2.   | Desempeño Laboral.....                                      | 80  |
| 5.2.2.1.   | Productividad .....   | 80  |
| 5.2.2.2.   | Competencias .....  | 84  |
| 5.3.   | Discusión de resultados .....                               | 91  |
| 5.4.   | Propuesta de mejora .....                                   | 106 |
| CONCLUSIONES .....   |   | 107 |
| RECOMENDACIONES .....  |   | 109 |
| REFERENCIAS .....  |   | 111 |
| APÉNDICE .....   |   | 115 |
| APÉNDICE 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....                       |   | 116 |
| APÉNDICE 2: PROTOCOLOS O INSTRUMENTOS UTILIZADOS .....         |   | 117 |
| APÉNDICE 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUECES EXPERTOS..... |   | 120 |



## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Análisis de la regulación del Teletrabajo en países de Sudamérica .....   | 16 |
| Tabla 2: Matriz de categorización y operacionalización de las variables .....  | 40 |
| Tabla 3 ¿Considera que su jefe cumple el horario de trabajo en su área?.....   | 42 |
| Tabla 4 ¿Considera eficaz la flexibilidad de horario de trabajo por la comodidad personal?.....  | 43 |
| Tabla 5 ¿Considera que trabaja las horas que establece su contrato de trabajo?.....  | 44 |
| Tabla 6 ¿Considera que el horario de trabajo le alcanza para cumplir con sus funciones diarias? .  | 45 |
| Tabla 7 ¿Considera que la empresa respeta la ley establecida para la desconexión digital? .....  | 46 |
| Tabla 8 ¿Su jefe coordina y/o encomienda actividades fuera de horario? .....   | 47 |
| Tabla 9 ¿Considera que recibe mensajes o correos después del horario establecido? .....  | 48 |
| Tabla 10 ¿Considera que cuenta con el mobiliario apropiado para realizar sus funciones<br>teletrabajando? .....                                  | 49 |
| Tabla 11 ¿Considera que cuenta con un espacio físico para laborar desde casa? .....  | 50 |
| Tabla 12 ¿Considera que las condiciones laborales que le ofrece la empresa cumplen con sus<br>expectativas? .....                                | 50 |
| Tabla 13 ¿Considera que la empresa debe brindarle equipos y recursos para desarrollar sus funciones<br>desde casa? .....                         | 51 |
| Tabla 14 ¿Considera que cuenta con algún equipo tecnológico (PC, laptop, celular, etc.) para el<br>desarrollo eficiente de sus actividades?..... | 52 |
| Tabla 15 ¿Cuenta con el apoyo de soporte técnico de la empresa ante alguna eventualidad durante<br>el teletrabajo? .....                         | 53 |
| Tabla 16 ¿Considera que el apoyo de soporte técnico es imprescindible en el teletrabajo? .....   | 54 |
| Tabla 17 ¿Considera que es adecuado el acceso a la información disponible en su computadora de<br>oficina a través del acceso remoto?.....       | 55 |
| Tabla 18 ¿Cuenta con la facilidad para intercambiar información laboral utilizando diferentes<br>herramientas tecnológicas? .....                | 56 |
| Tabla 19 ¿Considera que su conexión a Internet es imprescindible para teletrabajar? .....  | 57 |

|   |    |
|---|----|
| Tabla 20 ¿Considera que es conveniente el uso de aplicaciones para comunicarse con su equipo de trabajo?..... | 58 |
| Tabla 21 ¿La velocidad de su internet que cuenta es el adecuado para realizar el teletrabajo? .....           | 59 |
| Tabla 22 ¿Considera que su Internet el permite rapidez y estabilidad para teletrabajar? .....                 | 60 |
| Tabla 23 ¿En la mayoría de veces, ha sentido que la interacción con sus compañeros ha disminuido? .....       | 61 |
| Tabla 24 ¿Considera que la interacción con su familia ha aumentado?.....                                      | 62 |
| Tabla 25 ¿Considera que se ha sentido aislado durante el teletrabajo?.....                                    | 63 |
| Tabla 26 ¿Considera que teletrabajar le ha traído conflictos con su familia?.....                             | 64 |
| Tabla 27 ¿Considera que trabaja más en Teletrabajo que presencialmente? .....                                 | 65 |
| Tabla 28 Realizando teletrabajo, ¿considera que le dedica más tiempo al trabajo?.....                         | 66 |
| Tabla 29 ¿El teletrabajo le permite tener mayor tiempo para recreación? .....                                 | 67 |
| Tabla 30 ¿Considera que no le alcanza el tiempo para disfrutar con su familia a pesar de estar en casa? ..... | 68 |
| Tabla 31 ¿Considera que su rendimiento laboral en el teletrabajo es el óptimo? .....                          | 69 |
| Tabla 32 ¿Considera que planifica y organiza de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo?.....     | 70 |
| Tabla 33 ¿Considera que es autodisciplinado para realizar su trabajo y cumplir las metas a tiempo? .....      | 71 |
| Tabla 34 ¿Considera que planifica y organiza de manera autónoma el tiempo y ritmo de su trabajo? .....        | 72 |
| Tabla 35 ¿Su jefe monitorea el cumplimiento de sus tareas diarias?.....                                       | 73 |
| Tabla 36 ¿Su jefe evalúa el cumplimiento de sus tareas diarias?.....  | 74 |
| Tabla 37 ¿Considera que mediante la planificación se realiza una adecuada asignación de labores? .....        | 75 |
| Tabla 38 ¿Considera que su jefe le asigna adecuadamente las actividades a realizar? .....                     | 76 |
| Tabla 39 ¿Considera que la comunicación con su jefe inmediato es la adecuada?.....                            | 77 |
| Tabla 40 ¿Se tiene adecuada comunicación mediante el teletrabajo?.....  | 78 |

|   |    |
|---|----|
| Tabla 41 ¿Logra los objetivos trazados por su jefe al teletrabajar? .....   | 79 |
| Tabla 42 ¿Considera que cumple con sus funciones o metas asignadas en el tiempo estipulado? ..                                      | 80 |
| Tabla 43 ¿Considera que cumple su trabajo cumple de manera eficiente y eficaz? .....  | 81 |
| Tabla 44 ¿Considera que el atesorar los recursos asignados es parte de la orientación en su equipo?<br>.....                        | 82 |
| Tabla 45 ¿Considera que logra las metas con su equipo resguardando los recursos brindados por la<br>empresa?.....                   | 83 |
| Tabla 46 ¿Considera que sus habilidades contribuyen con el objetivo de la empresa? .....  | 84 |
| Tabla 47 ¿Considera que la empresa cuenta con buen ambiente laborar para desarrollarse? .....                                       | 85 |
| Tabla 48 ¿Considera que su equipo de trabajo tiene los conocimientos suficientes para realizar su<br>trabajo?.....                  | 86 |
| Tabla 49 ¿Considera que las capacitaciones brindadas por la empresa incrementan sus conocimientos<br>en su puesto de trabajo? ..... | 87 |
| Tabla 50 ¿Considera que se siente reconocido, apoyado y apreciado en la empresa? .....  | 88 |
| Tabla 51 ¿Considera que tiene una buena actitud al final de su jornada de trabajo? .....  | 89 |
| Tabla 52 ¿Considera que su equipo de trabajo tiene una actitud positiva mientras trabaja? .....                                     | 90 |
| Tabla 53 Prueba de correlación de la jornada de trabajo y la productividad .....  | 91 |
| Tabla 54 Prueba de chi-cuadrado de la jornada de trabajo y la productividad.....  | 92 |
| Tabla 55 Prueba de correlación de la jornada de trabajo y las competencias .....  | 93 |
| Tabla 56 Prueba de chi-cuadrado de la jornada de trabajo y las competencias .....   | 93 |
| Tabla 57 Prueba de correlación de las condiciones del espacio físico de trabajo y la productividad<br>.....                         | 94 |
| Tabla 58 Prueba de chi-cuadrado de las condiciones del espacio físico de trabajo y la productividad<br>.....                        | 94 |
| Tabla 59 Prueba de correlación de las condiciones del espacio físico de trabajo y las competencias<br>.....                         | 96 |
| Tabla 60 Prueba de chi-cuadrado de las condiciones del espacio físico de trabajo y las competencias<br>.....                        | 96 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 61 Prueba de correlación del uso de la tecnología de la información y comunicación y la productividad.....   | 97  |
| Tabla 62 Prueba de chi-cuadrado del uso de la tecnología de la información y comunicación y la productividad.....  | 98  |
| Tabla 63 Prueba de correlación del uso de la tecnología de la información y comunicación y las competencias .....  | 99  |
| Tabla 64 Prueba de chi-cuadrado del uso de la tecnología de la información y comunicación y las competencias. .... | 99  |
| Tabla 65 Prueba de correlación del balance entre la vida personal y laboral y la productividad...                  | 100 |
| Tabla 66 Prueba de chi-cuadrado del balance entre la vida personal y laboral y la productividad                    | 101 |
| Tabla 67 Prueba de correlación del balance entra la vida personal y laboral y las competencias..                   | 102 |
| Tabla 68 Prueba de chi-cuadrado del balance entra la vida personal y laboral y las competencias                    | 102 |
| Tabla 69 Prueba de correlación de la organización laboral y la productividad.....                                  | 103 |
| Tabla 70 Prueba de chi-cuadrado de la organización laboral y la productividad.....                                 | 103 |
| Tabla 71 Prueba de correlación de la organización laboral y las competencias .....                                 | 105 |
| Tabla 72 Prueba de chi-cuadrado de la organización laboral y las competencias.....                                 | 105 |

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Filiales de la empresa de entretenimiento.....  | 3  |
| Figura 2. Historia del teletrabajo.....   | 14 |
| Figura 3. Principales herramientas del teletrabajo .....  | 19 |
| Figura 4. Derechos del teletrabajador .....   | 19 |
| Figura 5. Medidas sobre la jornada laboral en el teletrabajo.....   | 21 |
| Figura 6. Consejos para tener el espacio físico de trabajo adecuado .....   | 22 |
| Figura 7. Elementos de las TIC's para implementar el teletrabajo .....  | 24 |
| Figura 8. Proceso de la administración del desempeño.....   | 28 |
| Figura 9. Razones para realizar una evaluación del desempeño laboral .....  | 29 |
| Figura 10. Elementos de una competencia laboral.....  | 31 |
| Figura 11. Representación de una Población .....  | 38 |
| Figura 12 ¿Considera que su jefe cumple el horario de trabajo en su área? .....                                       | 42 |
| Figura 13 ¿Considera eficaz la flexibilidad de horario de trabajo por la comodidad personal? .....                    | 43 |
| Figura 14 ¿Considera que trabaja las horas que establece su contrato de trabajo? .....                                | 44 |
| Figura 15 ¿Considera que el horario de trabajo le alcanza para cumplir con sus funciones diarias?.....                | 45 |
| Figura 16 ¿Considera que la empresa respeta la ley establecida para la desconexión digital? .....                     | 46 |
| Figura 17 ¿Su jefe coordina y/o encomienda actividades fuera de horario? .....  | 47 |
| Figura 18 ¿Considera que recibe mensajes o correos después del horario establecido? .....                             | 48 |
| Figura 19 ¿Considera que cuenta con el mobiliario apropiado para realizar sus funciones teletrabajando? .....         | 49 |
| Figura 20 ¿Considera que cuenta con un espacio físico para laborar desde casa?.....                                   | 50 |
| Figura 21 ¿Considera que las condiciones laborales que le ofrece la empresa cumplen con sus expectativas? .....       | 51 |
| Figura 22 ¿Considera que la empresa debe brindarle equipos y recursos para desarrollar sus funciones desde casa?..... | 52 |

|  |    |
|--|----|
| Figura 23 ¿Considera que cuenta con algún equipo tecnológico (PC, laptop, celular, etc.) para el desarrollo eficiente de sus actividades?..... | 53 |
| Figura 24 ¿Cuenta con el apoyo de soporte técnico de la empresa ante alguna eventualidad durante el teletrabajo? .....                         | 54 |
| Figura 25 ¿Considera que el apoyo de soporte técnico es imprescindible en el teletrabajo?.....   | 55 |
| Figura 26 ¿Considera que es adecuado el acceso a la información disponible en su computadora de oficina a través del acceso remoto?.....       | 56 |
| Figura 27 ¿Cuenta con la facilidad para intercambiar información laboral utilizando diferentes herramientas tecnológicas? .....                | 57 |
| Figura 28 ¿Considera que su conexión a Internet es imprescindible para teletrabajar?.....  | 58 |
| Figura 29 ¿Considera que es conveniente el uso de aplicaciones para comunicarse con su equipo de trabajo?.....                                 | 59 |
| Figura 30 ¿La velocidad de su internet que cuenta es el adecuado para realizar el teletrabajo?.....  | 59 |
| Figura 31 ¿Considera que su Internet el permite rapidez y estabilidad para teletrabajar? .....   | 60 |
| Figura 32 ¿En la mayoría de veces, ha sentido que la interacción con sus compañeros ha disminuido? .....                                       | 61 |
| Figura 33 ¿Considera que la interacción con su familia ha aumentado? .....   | 62 |
| Figura 34 ¿Considera que se ha sentido aislado durante el teletrabajo? .....   | 63 |
| Figura 35 ¿Considera que teletrabajar le ha traído conflictos con su familia?.....   | 64 |
| Figura 36 ¿Considera que trabaja más en Teletrabajo que presencialmente? .....   | 65 |
| Figura 37 Realizando teletrabajo, ¿considera que le dedica más tiempo al trabajo? .....  | 66 |
| Figura 38 ¿El teletrabajo le permite tener mayor tiempo para recreación?.....  | 67 |
| Figura 39 ¿Considera que no le alcanza el tiempo para disfrutar con su familia a pesar de estar en casa? .....                                 | 68 |
| Figura 40 ¿Considera que su rendimiento laboral en el teletrabajo es el óptimo? .....  | 70 |
| Figura 41 ¿Considera que planifica y organiza de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo?.....                                     | 70 |

|   |    |
|---|----|
| Figura 42 ¿Considera que es autodisciplinado para realizar su trabajo y cumplir las metas a tiempo?                         | 72 |
| Figura 43 ¿Considera que planifica y organiza de manera autónoma el tiempo y ritmo de su trabajo?                           | 72 |
| Figura 44 ¿Su jefe monitorea el cumplimiento de sus tareas diarias?   | 74 |
| Figura 45 ¿Su jefe evalúa el cumplimiento de sus tareas diarias?  | 74 |
| Figura 46 ¿Considera que mediante la planificación se realiza una adecuada asignación de labores?                           | 75 |
| Figura 47 ¿Considera que su jefe le asigna adecuadamente las actividades a realizar?  | 76 |
| Figura 48 ¿Considera que la comunicación con su jefe inmediato es la adecuada?  | 78 |
| Figura 49 ¿Se tiene adecuada comunicación mediante el teletrabajo?  | 78 |
| Figura 50 ¿Logra los objetivos trazados por su jefe al teletrabajar?  | 79 |
| Figura 51 ¿Considera que cumple con sus funciones o metas asignadas en el tiempo estipulado?                                | 81 |
| Figura 52 ¿Considera que cumple su trabajo cumple de manera eficiente y eficaz?   | 82 |
| Figura 53 ¿Considera que el atesorar los recursos asignados es parte de la orientación en su equipo?                        | 82 |
| Figura 54 ¿Considera que logra las metas con su equipo resguardando los recursos brindados por la empresa?                  | 83 |
| Figura 55 ¿Considera que sus habilidades contribuyen con el objetivo de la empresa?   | 84 |
| Figura 56 ¿Considera que la empresa cuenta con buen ambiente laboral para desarrollarse?                                    | 85 |
| Figura 57 ¿Considera que su equipo de trabajo tiene los conocimientos suficientes para realizar su trabajo?                 | 86 |
| Figura 58 ¿Considera que las capacitaciones brindadas por la empresa incrementan sus conocimientos en su puesto de trabajo? | 87 |
| Figura 59 ¿Considera que se siente reconocido, apoyado y apreciado en la empresa?   | 88 |
| Figura 60 ¿Considera que tiene una buena actitud al final de su jornada de trabajo?   | 89 |
| Figura 61 ¿Considera que su equipo de trabajo tiene una actitud positiva mientras trabaja?                                  | 90 |

## **RESUMEN**

Recientemente, ante la pandemia se ha visto dos aspectos fundamentales para las empresas a nivel mundial, el teletrabajo y el desempeño laboral, en el desarrollo del presente trabajo investigativo se tiene como objetivo determinar el impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022, del mismo modo se estudia la relación existente entre la variable dependiente e independiente, y de qué manera las dimensiones del teletrabajo impactan sobre el desempeño laboral de los colaboradores, de esta forma surge el problema de la investigación, ¿De qué manera el teletrabajo impacta en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022?. La investigación de acuerdo a su objetivo gnoseológico, acopia las condiciones metodológicas de una investigación descriptiva y el método de investigación aplicado es el deductivo-correlacional, de corte transversal no experimental. Igualmente, por la limitada cantidad de trabajadores no se tiene una muestra, y por tanto se usa el total de la población que son 66 trabajadores y el instrumento usado es el cuestionario basado en la escala de Likert.

**Palabras claves:** Teletrabajo, desempeño laboral, Covid-19, empresa de entretenimiento.



## **ABSTRACT**

Recently, in the face of the pandemic, two key aspects for companies worldwide have been seen, teleworking and job performance. In the development of this research, it's had the objective to determine impact of teleworking on the job performance of workers of an entertainment company in Barranco, Peru before Covid-19, 2022, in addition the relationship between the dependent and independent variable is studied, and how the dimensions of teleworking impact the job performance of the collaborators, thus the problem of the investigation arises, How does teleworking impact the job performance of workers at an entertainment company in Barranco, Peru in the face of Covid-19, 2022?. The research, according to its gnoseological objective, gathers the methodological conditions of a descriptive investigation and the applied research method is deductive-correlational, non-experimental cross-sectional. Likewise, due to the limited number of workers, there is no sample, and therefore the total population is used, which is 66 workers, and the instrument used is the questionnaire based on the Likert scale.

**Keywords:** Teleworking, job performance, Covid-19, entertainment company.

## CAPÍTULO I

### 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción del problema.

Actualmente en el mundo, se está viviendo cambios en los principales factores de desarrollo de cada país a raíz de la pandemia por el Coronavirus, ante la coyuntura, desde el 2020 en el ámbito laboral, empresas privadas e instituciones públicas se vieron en la necesidad de reemplazar el lugar de trabajo, de la oficina a los hogares de los trabajadores o centros de aislamientos obligatorios en las que permanecían.

En este contexto, el trabajo remoto, home office, home labor o teletrabajo, caracterizado principalmente por la presencia remota de los trabajadores y con el apoyo de las nuevas TIC's, se han convertido en la modalidad de prestación de servicios mediante la cual muchas organizaciones han recurrido adoptarlo con el fin de continuar sus actividades laborales y empresariales. Sin embargo, esta no es una nueva modalidad de trabajo, puesto que desde el 2013 el Teletrabajo está regulado mediante la Ley N.º 30036 titulada como “Ley que Regula el Teletrabajo” promulgada por nuestro Congreso de la República e incluso algunas empresas lo aplicaban desde antes del inicio de la pandemia.

Es así que debido a las circunstancias nuestro país no ha sido ajeno a la coyuntura ocasionada por la Pandemia y el 15 de marzo del 2020 mediante el D.U. N° 026, a través de su artículo N° 16 autoriza a los sectores públicos y privados a realizar la aplicación del teletrabajo, en este decreto también se indica las obligaciones y deberes del empleador y trabajador en pro de la buena fe contractual, y en consecuencia las empresas adoptan obligatoriamente la modalidad de trabajo con el fin de continuar con el desarrollo de las funciones de los trabajadores y no perjudique con sus planificaciones.

El 26 de marzo, luego de que la mayoría de empresas haya adoptado el trabajo remoto, el gobierno a través del MTPE publica el manual para la Aplicación del Trabajo Remoto, también autorizada a través del Decreto Supremo N° 10.

Según Cárdenas (2021) en su artículo publicado “La puesta en marcha del trabajo remoto fue un resultado ante la problemática que las empresas atravesaban cuando adoptaban la figura del teletrabajo, ya que este modo de trabajo, demostró ser útil, flexible, práctico y provechoso para concertar la vida laboral y personal de cada trabajador, siempre y cuando esta sea usada adecuadamente.”

Sin embargo, a pesar que el trabajo remoto ha demostrado ser más práctico y ha permitido a los trabajadores contar con mayor flexibilidad laboral y estar protegidos del virus, también en muchas empresas se han encontrado problemáticas con el que deben de enfrentarse ante esta realidad, como la falta de capacitación para la aplicación del trabajo remoto, el desconocimiento del uso de las TIC’s en algunos trabajadores mayormente en la generación Baby Boom, asimismo en algunas empresas, se ha detectado que el desempeño de los colaboradores no es el mismo que con el que contaban cuando se trabajaba de manera presencial, propiciados por factores como no contar con el espacio apropiado para trabajar, el escaso balance entre su vida personal y profesional, a pesar de ello, la pandemia ha obligado a los empleados a proteger su salud, y además cumplir con sus responsabilidades frente a sus empleadores conllevándolos a capacitarse y buscar apoyo en sus familias para el continuo desarrollo de sus funciones.

En ese marco, Marajofsky, 2021 aseguró lo siguiente: “Actualmente, en muchas empresas, el meollo está puesto sobre las personas, mas ya no en conocer si es que son productivas o no, sino en el bienestar de cada uno. Contribuir a un equilibrio entre su vida laboral y personal en los equipos, se ha vuelto la mayor preocupación.”

Entonces, el trabajo remoto o teletrabajo se ha vuelto una modalidad nueva de trabajo para la mayoría de las empresas, tanto nacionalmente como internacionalmente, donde deben asumir muchos retos, sin embargo, una de las más resaltante es el equilibrio o balance entre la vida profesional y personal con el fin principalmente que el desempeño que los trabajadores tienen no se vea perjudicado.

Asimismo, se señala lo siguiente:

El entorno de trabajo ha sido reemplazado, de las oficinas a los hogares, a causa del Covid-19, lo que ha suscitado y obligado a trabajadores deban dedicar más tiempo a sus

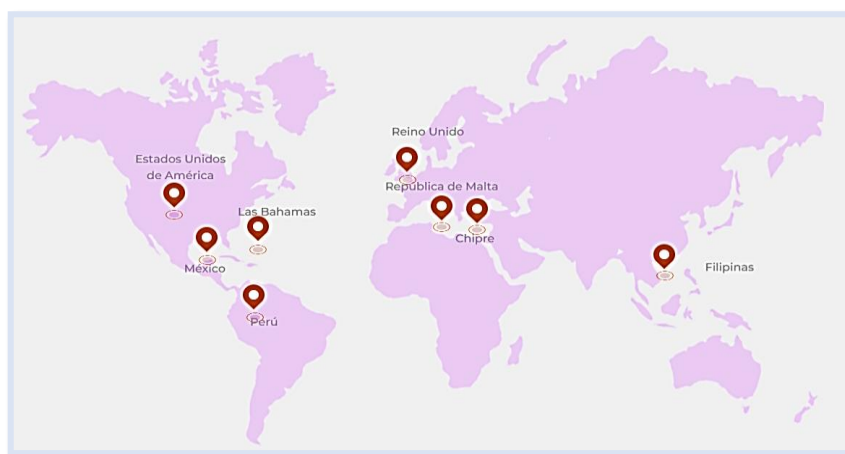
trabajos, ocasionando notablemente en muchos de ellos, que la productividad sea afectada ante estas circunstancias. La productividad de los trabajadores, podría variar ante el crecimiento de carga de trabajo, en conjunto a la duda sobre su situación laboral. El motivo principal, detrás de la variación del desempeño, sería a causa de los problemas de comunicación entre los colaboradores, ya que la comunicación efectiva es indispensable para trabajar en equipo (Chuco Aguilar, Alvarez Pejerrey, Chávez Ramírez, & Cuba Rosales, 2020)

El trabajo remoto si ha cambiado la manera de sobrellevar las funciones de cada trabajador de cada empresa, pues en algunos casos de los trabajadores ven el trabajo remoto como algo positivo donde tiene un balance y se sienten conformes trabajando desde casa o lugar de aislamiento, sin embargo, gran parte de los trabajadores también sienten mayor presión, mayor carga laboral, y hasta sienten que trabajan más que de lo que trabajaban presencialmente.

Por su parte la empresa de entretenimiento global que tiene filiales en Perú, EE.UU., Reino Unido, México, Bahamas, Filipinas, República de Malta y Chipre, cuyas actividades empresariales son el soporte técnico de clientes respecto a su plataforma de juegos en línea, el desarrollo y creación de juegos para casinos físicos y online, casas de apuestas deportivas y salas de casinos y tragamonedas.

### **Figura 1**

*Filiales de la empresa de entretenimiento.*



*Fuente:* Elaboración propia

En las oficinas de Perú se sitúa el área de desarrollo, control de calidad, creación de juegos, área administrativa, contable, mantenimiento, control interno y video, por tal motivo la mayoría de trabajadores pueden adoptar el teletrabajo por el Covid-19 con el fin que las actividades de la empresa continúen.

Actualmente, por las nuevas disposiciones del estado del retorno progresivo de labores presenciales, la empresa de entretenimiento ha optado por el retorno de los trabajadores cuyas funciones son limitadas al realizar teletrabajo, asimismo en el área administrativa se ha optado por el trabajo mixto, es decir ciertos días presencialmente y otros remotamente, sin embargo son la minoría de la empresa, ya que la mayor fuerza de trabajo está en las áreas de Desarrollo de juegos quienes aún mantienen el teletrabajo.

Mediante una reunión sostenida entre la jefatura de RR.HH. y jefaturas de las demás áreas de la empresa de entrenamiento, se ha indicado que hay ciertas áreas donde se ha notado una variación en el desempeño laboral de sus equipos de trabajo.

En consecuencia, se origina la necesidad de saber la relación e impacto del teletrabajo en el desempeño laboral en una empresa de entretenimiento en su sede de Barranco, lo cual nos ayuda a comprender y entender si existe una variación del desempeño laboral de los colaboradores frente al teletrabajo ocasionado por el Covid-19.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera el teletrabajo impacta en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿De qué manera la jornada de trabajo impacta en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022?
- ¿En qué medida las condiciones del espacio físico de trabajo impactan en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022?

- ¿Cómo el uso de la tecnología de la información y comunicación impacta en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022?
- ¿De qué forma el balance entre la vida personal y laboral impacta en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022?
- ¿De qué manera la organización laboral impacta en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022?

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

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

Determinar el impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Determinar si la jornada de trabajo incide en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.
- Identificar si las condiciones del espacio físico de trabajo impactan en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.
- Determinar si el uso de la tecnología de la información y comunicación incide en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.
- Identificar si el balance entre la vida personal y laboral impactan en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.
- Determinar si la organización laboral impacta en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.

### **1.4. Importancia y justificación del estudio**

#### **- Importancia**

La investigación es de consideración y fundamental para la empresa de entretenimiento ya que permite recabar una perspectiva más amplia de su realidad actual, y de conocer cómo el

desempeño de los trabajadores se ven impactados por el teletrabajo. Otro aspecto relevante de esta investigación es que sirve como guía para otras organizaciones, sobre las condiciones laborales de teletrabajo en las que se desenvuelven los trabajadores y como estas afectan su desempeño laboral.

#### **- Justificación**

En el aspecto teórico esta investigación se da a conocer el grado de impacto del teletrabajo sobre el desempeño laboral, por lo que puede ayudar a entender y conocer diversos factores y problemáticas a las organizaciones de cualquier rubro que actualmente hayan adoptado el teletrabajo, y tengan como referencia de aplicación la presente investigación.

En lo práctico, la presente investigación nos brinda corroborar y constatar el impacto que tiene el teletrabajo sobre el desempeño laboral, el vínculo que existe entre ambas, y que aspectos son críticos al aplicar o adoptar el teletrabajo.

En el aspecto metodológico, se aplica una encuesta en escala de Likert que nos permite conocer y analizar las diferentes posturas u opiniones de los trabajadores de la empresa de entretenimiento, y además la correlación que tienen entre las variables, la población en este trabajo investigativo es exacta no muestral por la cantidad limitada de trabajadores que tiene la empresa.

### **1.5. Alcance y delimitaciones**

#### **1.5.1. Alcance**

Para este trabajo investigativo se tomará en cuenta a todos los trabajadores en condición de teletrabajo, con la finalidad de que el instrumento usado refleje la conexión entre el teletrabajo y el desempeño laboral y determine su nivel de impacto.

#### **1.5.2. Delimitaciones**

##### **- Delimitación teórica:**

La investigación se basa en el teletrabajo y su repercusión sobre el desempeño laboral.

##### **- Delimitación espacial:**

La investigación se llevó en el distrito de Barranco.

##### **- Delimitación temporal:**

La investigación se ejecutó en los meses de octubre 2021 a febrero 2022.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Nacionales

En la investigación de Concha & López (2020), en su tesis titulada “Teletrabajo y desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020”, cuyo objetivo general es “determinar la relación que existe entre teletrabajo y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020”. De acuerdo a su investigación se determinó que el desempeño laboral de los colaboradores, no tiene relación significativa con la tecnología empleada y el acatamiento de las normas legales, sin embargo, el desempeño laboral de los trabajadores es relacionado significativamente con la forma de implementación del teletrabajo y las condiciones de trabajo.

Asimismo, concluyó que el desempeño laboral es relacionado significativamente con el teletrabajo, tanto grupal como individual.

El estudio tuvo como tipo de exploración aplicada con enfoque mixto, de diseño no experimental, transversal y correlacional. La cantidad de la muestra censal fue 30 trabajadores y se aplicó el cuestionario y la guía de entrevista como instrumentos de investigación.

En la investigación de Edquen (2020) titulada “Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia-COVID 19” cuyo objetivo general se planteó “Determinar como el trabajo remoto afecta el desempeño laboral en los colaboradores de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia-COVID 19”.

De acuerdo a su análisis se determinó que no se obtuvo los resultados esperados en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores de la Fiscalía de Cutervo, puesto que las restricciones brindadas delimitaron la investigación., asimismo, respecto al trabajo remoto se pudo identificar que los trabajadores asumieron el compromiso con su trabajo, mas tuvieron deficiencias, ya que no contaban con los conocimientos necesarios para usar TIC's, ni dispositivos ni herramientas.



Asimismo, concluye que hubo deficiencias para que el trabajo remoto sea ejercido, debido a la falta de internet y equipos tecnológicos, por lo que no contribuyeron al desarrollo de las funciones de los trabajadores, además de la carencia de Infraestructura tecnológica de la Sede en Cutervo, por ello determinó que el desempeño laboral no es contribuido por el trabajo remoto, por las restricciones que tenía cada ciudadano.

La investigación tuvo una muestra censal de 10 profesionales, asimismo aplicó como instrumento, la encuesta para la variable trabajo remoto, y la ficha de recolección de datos para el desempeño laboral, el tipo de indagación fue cuantitativa, con diseño descriptivo simple

En la investigación de Aguilar, Jumpa, & Martínez (2021) en su tesis titulada “El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral” cuyo objetivo general se planteó “Determinar si existe diferencia significativa del desempeño laboral entre el grupo de trabajadores peruanos obligados y no obligados a teletrabajar”.

De acuerdo a su análisis, se comprobó que el desempeño laboral de los trabajadores es afectado negativamente por el teletrabajo, asimismo identificó la ubicación y edad de los trabajadores como variables moderadoras.

El tipo de investigación fue exploratoria transversal correlacional, descriptiva e inferencial que usó el análisis multi-anova, las personas que teletrabajan en Perú en el 2020 fueron consideradas como la como población objetivo, lo investigadores consiguieron obtener una muestra de 350 personas teletrabajando, pero 150 cumplía con el criterio de que debían teletrabajar obligatoriamente, de esta manera cumplía el criterio de elegibilidad de esta investigación.

Tenazoa (2021) efectuó una investigación denominada “Trabajo remoto y desempeño laboral en el Ministerio Público del Distrito de Tarapoto – 2021”, quien planteó como objetivo principal “Determinar la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral en el Ministerio Público del Distrito de Tarapoto – 2021”.

Respecto a su análisis, se determinó que hay una relación positiva moderada con RHO de 0.604 y 0.01 de significancia bilateral entre el desempeño laboral y el trabajo remoto, asimismo entre el desempeño laboral y la dimensión planificación de la variable trabajo remoto, existe una relación moderada y positiva, con un valor Rho igual a 0.598.

El diseño no experimental, correlacional, descriptivo de corte transversal fue usado como tipo de investigación, y 130 personas conformaron la población censal y solo 67 personas formaron parte de la muestra, además se empleó el cuestionario como instrumento.

Rojas (2021) realizó una investigación titulada “Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020”.

El objetivo general que planteó fue “determinar la relación que existe entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Biblioteca Nacional del Perú – 2020.” De acuerdo a su análisis se determinó que el desempeño laboral y la gestión del trabajo remoto se correlacionan moderadamente y positivamente en un 65 % y con un valor Rho de Spearman de 0,649.

El tipo de investigación que siguió es descriptivo, correlaciones, de diseño transversal y transeccional, y de método deductivo y con enfoque cuantitativo y el cuestionario fue empleado como instrumento para recolección de datos.

La población censal estuvo constituida por 195 trabajadores en condición de trabajo remoto a tiempo completo, y la muestra fue de 60 trabajadores, y por conveniencia fue no probabilístico.

Fernández (2021) realizó una investigación titulada “Influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2”.

En la cual definió como objetivo general “determinar la manera en que influye el trabajo remoto en el desempeño profesional del personal administrativo en una empresa distribuidora de Chiclayo”. De acuerdo a su investigación se concluyó que entre el trabajo remoto y desempeño laboral hay una relación significativa moderada con un coeficiente de correlación cuyo valor es 0.492.

El tipo de metodología que se usó es de tipo descriptivo de corte transversal correlacional no experimental y el instrumento usado fueron las encuestas.

Asimismo, la población censal formada por todos los trabajadores de la empresa distribuidora y su muestra fue de 40 colaboradores quienes representan al área administrativa de la empresa distribuidora en Chiclayo.

### **2.1.2. Internacionales**

Orlando (2015) en su tesis para obtener el grado de Maestro titulado “Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá” presentado en la Universidad Militar Nueva Granada, Colombia. Cuyo objetivo general plantea “determinar el impacto generado por la implantación del teletrabajo en los resultados de la gestión de las organizaciones del sector financiero de la ciudad de Bogotá”.

De acuerdo a su análisis, precisó que el teletrabajo tuvo un impacto positivo, ya que obedece con lo que la empresa esperaba, además incrementó la productividad y eficiencia, y se logró optimizar los recursos, asimismo se disminuyó el nivel de ausentismo.

El tipo de metodología que empleo fue investigación descriptivo - explicativo, de enfoque mixto cuantitativa y cualitativa, la encuesta a través de preguntas cerradas fue usada como instrumento de recolección la cual contaba con preguntas cerradas y abiertas.

En la investigación de Rojas, R. (2016) titulada “Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito - Caso de estudio empresa D.I.T. TELECOM” presentada en la universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.

En la que presenta como objetivo general, “analizar la modalidad de Teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito - caso de estudio empresa D.I.T. TELECOM”.

De acuerdo a su análisis de su investigación propone a la empresa a tener en cuenta el teletrabajo como una oportunidad para optimizar la productividad, ya que se ha demostrado que el teletrabajo disminuye gastos y costos de producción, el nivel de potencial laboral de sus trabajadores mejora y se incrementa el nivel de acatamiento de las metas.

El tipo de metodología que empleó fue la investigación exploratoria a nivel cuantitativo y cualitativo, la población y muestra se conforma por 20 trabajadores técnicos trabajando remotamente y 7 en modalidad presencial.

En la investigación de Guayasamin (2021) titulado “El teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda” presentado en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Cuyo objetivo general planteó “Analizar la aplicación del teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral del personal de la Cooperativa Oscus”. De acuerdo a su análisis se determinó que el teletrabajo brinda beneficios para la empresa y trabajador, toda vez que la organización proporcione el equipo indispensable para teletrabajar y que los trabajadores se encuentren aptos para realizar sus funciones de manera eficiente desde sus hogares. Además, se concluyó que las variables están influenciadas directamente por factores como el clima en la organización, flexibilidad laboral, la gestión del tiempo y el uso de las Tics. Asimismo, el teletrabajo y la productividad laboral están muy relacionados.

El tipo de metodología de investigación que utilizó fue descriptiva correlacional regida bajo el enfoque cuantitativo, transversal, la población fue de 244 trabajadores, y no se realizó muestra de estudio, por lo que se usó la totalidad de la población censal, la encuesta y el cuestionario fueron usados como técnica de recolección.

Criollo (2020) en su investigación titulada “El teletrabajo y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa grupo sur capacitación y consultoría” presentado en la universidad técnica de Ambato, Ecuador para la obtención de título profesional.

En la cual formuló como objetivo general, “Determinar la incidencia de la modalidad del teletrabajo en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría”, de acuerdo a su investigación se identificó que en los trabajadores y la empresa no estaban capacitados para afrontar el teletrabajo de manera eficiente, sin embargo hubo una reducción en los criterios, de óptimos a buenos, a pesar de ello la organización estuvo conforme ya que los criterios son buenos, y por ello el cambio no fue de mucha relevancia.

El tipo de metodología que empleó fue exploratoria descriptivo con enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, correlacional no experimental mediante el método estadístico del Chi cuadrado, asimismo usó como técnica una evaluación de desempeño en check list y la muestra fueron 38 trabajadores administrativos.

Hernández (2017) en su investigación titulada “Modelo de implementación del teletrabajo en Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. ESP”. Presentado en la universidad EAN de la ciudad de Bogotá, para la obtención del grado de magister.

Planteó como objetivo principal proponer, estudiar y evaluar el teletrabajo en CENS, tomando en cuenta las experiencias del teletrabajo en empresas de Colombia, el conocimiento del teletrabajo, y el estudio de elementos motivacionales de los directivos y trabajador, para finalmente exponer el plan de acción del teletrabajo y la empresa se movilice hacia la era digital.

En su investigación determinó que es posible la implementación del teletrabajo en el CENS, ya que posee desarrollo tecnológico y no requiere de mayor inversión en infraestructura, solo se necesita el software para virtualizar escritorios y la estimación anual de los costos por el internet y consumo de electricidad que han de demandar los teletrabajadores.

Ya que está orientada a indagar la motivación hacia el teletrabajo en el trabajador de CENS es de tipo no experimental, y correlacional puesto que midió el grado de relación entre las variables definidas. La población estuvo formada por 285 pobladores y la muestra por 164 a los cuales se aplicó la encuesta como instrumento de recolección de datos.

## **2.2. Estructura teórica y científica que sustenta el estudio**

### **2.2.1. Marco histórico**

A continuación, se da a conocer, cómo a través del tiempo las variables estudiadas han ido desarrollándose en el tiempo y sumando importancia a las organizaciones.

#### **2.2.1.1. Historia del Teletrabajo**

El teletrabajo como término surge por primera vez a través del norteamericano Jack Nilles en el año 1973, en plena crisis del petróleo, Nilles propone llevar el trabajo a los hogares de los trabajadores, con el fin de minimizar el consumo del uso de combustible generados por el desplazamiento de los trabajadores a sus centros de trabajo y viceversa, y definitivamente era la solución a la escasez del petróleo y a los tiempos muertos en los traslados.

Sin embargo, a mediados de los 70 no se contaba con la tecnología que demanda para realizar teletrabajo, por ejemplo, el internet nace en el año 1969 por lo que aún era muy prematuro interconectarse, y el lenguaje HTML cuya función es la compartir información entre computadoras fue creado en 1980.

En los años recientes los avances en la tecnología permitieron la expansión del internet, e innovando las tecnologías de la comunicación, y es así que, en los años 90 en Estados Unidos, se dio mayor importancia al teletrabajo, de esa manera se empezó a promover y aplicar entre las empresas americanas, inicialmente se aplicaba para los altos ejecutivos de las empresas ya que tenían el privilegio de teletrabajar desde sus hogares. Por otro lado, corporaciones como IBM también decidieron iniciar proyectos pilotos extendidos a todos sus trabajadores que decidieran trabajar bajo esta modalidad. Asimismo, miles de personas que trabajaban de manera independiente comenzaron a trabajar desde sus hogares con un doble fin los cuales eran reducir costos en sus traslados y disfrutar de sus tiempos libres. También en Europa en la década de los 90 los gobiernos de Austria y Alemania, comenzaron a realizarse proyectos de “telecentros”.

Por su parte, en San Francisco a mediados de los 90 algunas empresas registraban que el 25% de sus trabajadores realizaban teletrabajo, de igual modo.

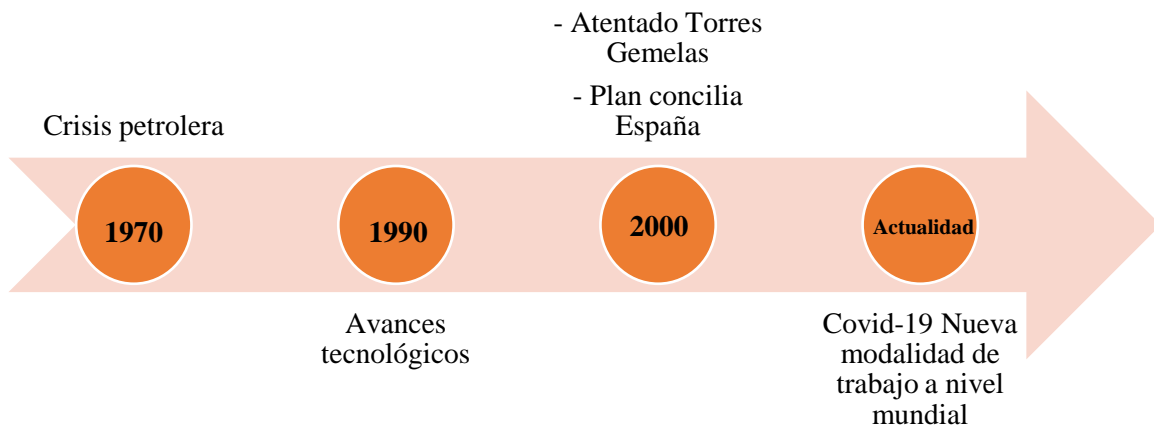
En el 2001, a raíz del atentado a las Torres Gemelas en Estados Unidos se instaura con mayor importancia el teletrabajo, ya que los trabajadores temían a un nuevo atentado u ataque, y las empresas decidieron descentralizar sus funciones.

En España en mayo del 2006 crean el proyecto piloto de aplicación del teletrabajo, conocido como Plan concilia, cuya filosofía era establecer pautas para el equilibrio entre la vida familiar y laboral, y también usar el teletrabajo como instrumento de flexibilidad laboral.

Por nuestra parte en nuestro país el teletrabajo está en pleno desarrollo, ya que si bien es cierto en el año 2013 el Congreso de la República regula el Teletrabajo, aun las empresas no han apostado por adoptar la modalidad del teletrabajo, sin embargo, por la coyuntura de la Pandemia, las empresas e instituciones han implementado el teletrabajo siguiendo y adecuando la regulación del trabajo remoto.

## Figura 2

### Historia del teletrabajo



Fuente: Elaboración propia

#### 2.2.1.2. Historia del desempeño laboral

El origen del desempeño laboral se remonta a muchos años atrás en la antigüedad, puesto que se necesitaba saber el comportamiento de las personas frente a sus responsabilidades, creencias, etc. Es así que la evaluación del desempeño surge para medir el rendimiento y la actitud de los trabajadores.

Según Cortés(2012) la evaluación del desempeño inicia en China en los años 221-265 a.C., para escoger a los altos funcionarios del Imperio se debía evaluar la actitud y el rendimiento de los miembros de la Corte a través de cuestionarios y entrevistas, los emperadores de la Dinastía Wei lo llamaban “valorador imperial”. Asimismo, en el ejército y educación también era aplicada la evaluación del desempeño en China de aquellas épocas.

El desempeño laboral como concepto moderno en términos empresariales nace en EE.UU. de este modo Chiavenato I. (2000) indica que, para corroborar el rendimiento de los directivos, la empresa General Motors diseñó y ejecutó una evaluación, ya que en el año 1918 el concepto de evaluación de desempeño se usaba exclusivamente a medir la eficacia de máquinas en las industrias mas no el rendimiento y desempeño de los trabajadores. En la década de 1920 a 1930, para mejorar

el rendimiento de las empresas, optan por introducir métodos que posibilite y relacione los aportes de los trabajadores al logro de la empresa, con la responsabilidad de sus puestos de trabajo.

Actualmente el desempeño laboral, se usa para evaluar el desenvolvimiento de los trabajadores frente al cumplimiento de sus objetivos, y básicamente las empresas de hoy miden o evalúan para tomar decisiones sobre sus trabajadores como buscar una mejor compensación, el desarrollo, monitoreo o la retención del talento.

### **2.2.2. Marco Legal**

A partir del 2020 por la pandemia la modalidad del teletrabajo, se ha considerado como la alternativa de solución para implementar en las empresas del mundo con el propósito y objetivo de que continúen con sus actividades empresariales y laborales, sin embargo, en muchos países se denota la carencia de leyes para regular el Teletrabajo, por ello en esta parte describiremos la regulación del teletrabajo a nivel latinoamericano, empezando por nuestro país.

Actualmente, en Perú en el contexto de la globalización, ha vivido cambios y con el fin de la modernización del estado y estar a la altura de un mundo globalizado, se propone la regulación del Teletrabajo, y es así que el 2013, el teletrabajo es regulada por la Ley N° 30036, “Ley que regula el Teletrabajo” y su D.S. N° 017, que faculta el Reglamento de la Ley N° 30036. A pesar que el teletrabajo está regulado desde el 2013, el escenario que se presentó no ha sido el esperado ya que según (Cárdenas, 2021) el teletrabajo solo era usado por un mínimo porcentaje de trabajadores inscritos en planillas antes de la pandemia, y esto se debe a que sus características como la obligación de tener gastos para hacer posible el teletrabajo, entre otros ha dificultado en su implementación.

Si bien el congreso creo la ley del teletrabajo en un contexto sin haber evaluado los pro y contra del teletrabajo en las empresas, este también se reguló pensando en las personas con discapacidad ya que no podían asistir al centro de labores en su mayoría y con el fin de dar oportunidad de trabajo, se impulsó la modalidad del teletrabajo, pero ha sido en vano ya que muchas empresas optaron por no usar el teletrabajo como alternativa por los altos costos que podrían ocasionar, y de esta manera las empresas siempre optarán por evitar alternativas que les generen costos.



Por su parte en Perú, por la pandemia se regula el trabajo remoto como alternativa flexible de la ley del Teletrabajo, a través del D.U. 026-2020, D.S. 010-2020-TR y D.U 055-2021 el cual estipula que el trabajo remoto puede ser usado hasta el 31 de diciembre del 2022, a diferencia del teletrabajo, el trabajo remoto se creó con el fin de que los empleadores puedan reemplazar, de manera unilateral, el lugar de trabajo, sin ser obligatorio compensar los gastos asociados como el internet, la luz, etc.

Según (Valera, 2020) a pesar que el trabajo siempre fue presencial, el aislamiento social obligatorio generó que trabajadores registrados en las planillas de las empresas no puedan asistir a sus lugares de trabajo, lo cual ha creado cuestionamientos respecto a la modalidad del teletrabajo como la jornada de trabajo, las condiciones laborales, variaciones de remuneración en algunos casos, incluso nuevas normas y políticas de trabajo, también hoy en día las empresas se están automatizando y digitalizando lo que nos lleva a puntualizar que definitivamente el trabajo no será lo mismo.

Por todo lo dicho anteriormente, a continuación, se detallará el escenario por países sudamericanos sobre la regulación del teletrabajo:

**Tabla 1**

*Análisis de la regulación del Teletrabajo en países de Sudamérica*

| <b>País</b>      | <b>Regula el teletrabajo</b>                          | <b>Contexto de regulación</b>  |
|------------------|---|--|
| <b>Argentina</b> | No cuenta con una ley que regule el teletrabajo.      | Regido por la ley del Contrato N°20.744 y la ley N°25.800 donde ratifican el convenio con la OIT sobre trabajo a domicilio. Por la pandemia, se habilitó a los trabajadores para que laboren desde su domicilio a través de la Resolución 21/20 SRT. |
| <b>Bolivia</b>   | No existe regulación establecida para el teletrabajo. | Por pandemia el Tribunal Constitucional Plurinacional dispuso la realización del teletrabajo, sin embargo, hay un proyecto de Ley para incluir el teletrabajo bajo su aplicación en personas vulnerables.  |

|                  |   |  |
|------------------|---|--|
| <b>Brasil</b>    | Si existe regulación del teletrabajo.   | Hubo variación en los puntos de la legislación laboral, incluyendo el teletrabajo en la reforma brasileña del 2017 (Ley 13467/2017).   |
| <b>Chile</b>     | No hay regulación del teletrabajo aún.  | El Código del Trabajo fue modificado por la pandemia, brindó un marco de aplicación.   |
| <b>Colombia</b>  | La Ley 12221 y el Decreto 884 regulan el teletrabajo.                         | En su regulación clasifican al teletrabajo en móvil, suplementario y autónomo, por pandemia se expidió el Circular 021 para promover el teletrabajo para evitar contagios y solventar la crisis. |
| <b>Ecuador</b>   | Si regula el teletrabajo a través del acuerdo ministerial N°MDT-2016-190.     | Determina que el teletrabajo puede ser parcial o permanente, y por pandemia brindaron directrices para la implementación del teletrabajo a través de MDT-076-2020.                               |
| <b>Perú</b>      | Existe regulación mediante la Ley N° 30036 y su reglamento D.S. N°009-2015-TR | Se dio como alternativa de modalidad de trabajo, sin embargo, por la pandemia también se reguló el trabajo remoto dada a través del D.U 26-2020 y D.S. 10-2020                                   |
| <b>Uruguay</b>   | No existe legislación del Teletrabajo   | El 16-03-20 se declaró emergencia Sanitaria nacional, y en el Decreto 94 Artículo 6° se promueve el teletrabajo.   |
| <b>Venezuela</b> | El teletrabajo no está regulado   | Para evitar la propagación del COVID se prohíben todas las actividades, sin embargo, en La ley sustantiva laboral venezolana se da medidas generales de la modalidad de Trabajo a domicilio.     |

*Nota:* Elaboración propia con información extraída del libro de (López, 2020)

### 2.2.3. Marco teórico

Entonces se dará los conceptos teóricos para esta investigación.

### **2.2.3.1. Teletrabajo**

Según (García-Camino Burgos, 2001) una de las características esencial del teletrabajo es el reemplazo del lugar de trabajo de la oficina a otra locación y la modificación del tiempo o jornada de trabajo, asimismo las empresas pueden implementar de distintas maneras el teletrabajo, pero todas tiene en común el uso de las Tics como herramienta importante.

Según (AMET, 2002) existen factores fundamentales para implementar el teletrabajo tales como las condiciones laborales, el balance de su vida laboral y personal, equipamiento de herramientas tecnológicas, el carácter voluntario, derechos colectivos y la seguridad y salud, asimismo indica que el trabajo puede ser realizado fuera de los centros de trabajo de la misma manera que se realizaba en las oficinas.

Para (Buira, 2012) el teletrabajo es la modalidad que se desarrolla fuera de las oficinas habituales, y usa como herramienta primordial las Tics, asimismo agrupa los elementos del teletrabajo en 3 niveles (a) definatorios los cuales son el trabajo, la distancia, la TIC y la auto programación, (b) jurídicos lo cuales engloba el trabajo dependiente o autónomo y (c) empresariales como el cambio organizacional.

Según (Sanguineti, 2002) a consecuencia de un acuerdo de externalizar funciones de las oficinas a lugares fuera de ellas se da la figura del teletrabajo utilizando medios informáticos y de telecomunicaciones para poder ejecutarlo.

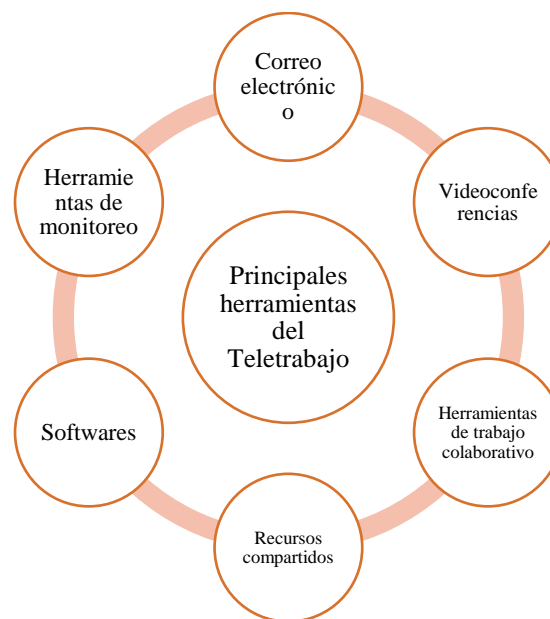
El (Congreso de la República del Perú, 2013) determinó que el empleador debe proveer de los medios informáticos y físicos y cualquier otra condición de trabajo para la realización del teletrabajo, que se distingue por el trabajo subordinado sin la presencia física del trabajador en los centros de trabajo, llamados “teletrabajadores” a quienes se acciona control y supervisión de sus labores.

De acuerdo a las definiciones antedichas, se puede precisar al teletrabajo como una alternativa de modelo de trabajo a distancia, comunmente llamado en muchas partes del mundo como trabajo remoto, telecommuting, home labor, trabajo a distancia, de la cual se caracteriza principalmente al tener como herramienta principal para su funcionamiento el uso de las Tics,

asimismo según los autores, existen muchos aspectos positivos para las empresas y para los colaboradores, ya que se ha notado que mientras haya una buena aplicación del teletrabajo habrán aspectos de la vida diaria que los trabajadores puedan aprovechar como el balance entre la vida laboral y personal, asimismo los trabajadores ahorran costos de traslados, y tienen mayor flexibilidad horaria para organizarse entre su trabajo y tiempo recreacional, por su parte las empresas recurren a herramientas tecnológicas para monitorear el desarrollo de las tareas laborales, como también a estar en contacto con los trabajadores a través de videoconferencias, correos electrónicos, y si bien en nuestro país se reguló el trabajo remoto que a diferencia del teletrabajo es más flexible legalmente ya que es esta última para beneficio del empleador no está obligado a pagar los costos que resulten por trabajar desde sus hogares o centros de aislamientos.

### **Figura 3**

*Principales herramientas del teletrabajo*



Fuente: Elaboración propia

### **Figura 4**

*Derechos del teletrabajador*



*Nota:* Infografía de diario La Republica, fuente: MTPE

### 2.2.3.1.1. Dimensiones del teletrabajo

#### 2.2.3.1.1.1. Jornada de trabajo

En la norma de nuestro país no se ha especificado una definición sobre la jornada de trabajo, sin embargo, según la Const. 1993, art. 25 “la jornada ordinaria de trabajo es de ocho horas diarias o cuarenta y ocho horas semanales, como máximo. En caso de jornadas atípicas, el promedio de horas no puede superar dicho máximo”.

De igual modo, el (Congreso de la República del Perú, 2013) mediante el artículo 3, señala que “la jornada ordinaria de trabajo que se aplica al teletrabajo, se sujeta a los límites previstos en las normas sobre la materia”. Es decir de acuerdo al régimen que la empresa corresponda los trabajadores presten servicios en su jornada de trabajo que corresponda, dado que puede ser jornada completa o parcial.

En este sentido, todas las empresas que apliquen el teletrabajo deben de sujetarse a la norma vigente laboral, donde se estipula las 48 horas semanales como máximo con un mínimo de 45 minutos de refrigerio. Por otro lado, ante el escenario de la Pandemia por el Covid-19, con el fin de garantizar el descanso laboral de los trabajadores y respetar las horas que estipula nuestra

constitución que realizaban teletrabajo, el Poder Ejecutivo mediante D.U. 127-2020 dictaminó la desconexión digital, derecho para los colaboradores, ya que a lo largo de que se ha estado aplicando el trabajo remoto, por el estado de emergencia, se ha notado que la mayoría de trabajadores teletrabajan mayor horas de las que trabajaban presencialmente.

De acuerdo a Parédez (2020) en su artículo señala que se puede salvaguardar la salud mental y física de los trabajadores a través de la desconexión digital en un escenario de exceso de trabajo. De igual modo recientemente se ha regulado la desconexión digital, ya que es un deber de los empleadores respetar la jornada de trabajo, teniendo en cuenta que a consecuencia de la pandemia la conectividad digital en las relaciones laborales se dinamizó y aceleró, pues se volvió nuestro día a día y permanecerá en la pospandemia.

## Figura 5

### Medidas sobre la jornada laboral en el teletrabajo



La infografía está dividida en secciones. En la parte superior izquierda, un recuadro azul contiene el título 'Derecho a la desconexión digital:' y el texto 'Trabajadores tienen derecho a desconectarse de medios informáticos durante días de descanso, licencia o periodos de suspensión.' A la derecha, un reloj con flechas rojas indica un ciclo. En la parte inferior izquierda, una ilustración muestra a una persona trabajando en un escritorio con múltiples monitores. A la derecha, un recuadro gris contiene el título 'Además, para trabajadores del sector privado:' y dos puntos con iconos de mano: 'Con horario de trabajo: Respeto de jornada máxima. No se puede exigir tareas o coordinaciones durante desconexión digital.' y 'No sujetos a fiscalización inmediata: Desconexión digital por al menos 12 horas continuas en un periodo de 24 horas.'

**Derecho a la desconexión digital:**  
Trabajadores tienen derecho a desconectarse de medios informáticos durante días de descanso, licencia o periodos de suspensión.

**Además, para trabajadores del sector privado:**

- Con horario de trabajo: Respeto de jornada máxima. No se puede exigir tareas o coordinaciones durante desconexión digital.
- No sujetos a fiscalización inmediata: Desconexión digital por al menos 12 horas continuas en un periodo de 24 horas.

Fuente: ppulegal.com

### 2.2.3.1.1.2. Condiciones del espacio físico de trabajo

Se entiende como condiciones del espacio físico de trabajo al equipamiento que ha sido otorgado por el empleador o el trabajador ha dispuesto de sus propias herramientas, también se evalúa si el teletrabajador cuenta con la infraestructura idónea donde realizará las labores diarias de trabajo.

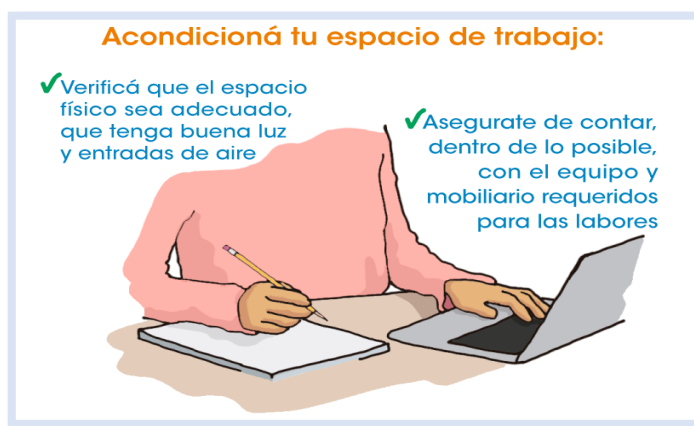
Por su parte, el (AMET, 2002) señala que para realizar el teletrabajo el empleador debe instalar, facilitar y mantener las herramientas tecnológicas necesarias, excepto si el teletrabajador usa su propio equipo.

En nuestro país, el (Congreso de la República del Perú, 2013) indica que es responsabilidad del empleador la provisión de las herramientas y demás recursos para hacer posible la prestación del teletrabajo, como el servicio de internet, equipos, medidas de seguridad de la información, programas informáticos, entre varios.

Sin embargo, como se ha mencionado anteriormente, en el contexto de la pandemia, se dictaminó el decreto de urgencia 026-2020-TR donde señala que cualquiera de las partes involucradas puede disponer de su equipamiento sin la restitución por las condiciones de trabajo reconocidos por el teletrabajador, a pesar de ello es recomendable contar con un espacio limpio y ordenado donde podamos desarrollar nuestras funciones, y donde pasaremos nuestra jornada de trabajo.

### **Figura 6.**

*Consejos para tener el espacio físico de trabajo adecuado*



Fuente: Universidad de Costa Rica

#### **2.2.3.1.1.3. Uso de la tecnología de la Información y comunicación**

De acuerdo a Peña (2011) la humanidad ha tenido la necesidad de preservar testimonios de acciones que realizaban, para ello usaban tablas de arcilla, rollos de papiro, papel y pergaminos, y hace algunos años conforme el mundo se ha ido digitalizando, y hoy en día usamos medios

tecnológicos, aplicaciones, etc. para procesar, registrar y difundir contenidos. Por ende, las TIC son el grupo de tecnologías que ayudan a potenciar los procesos de comunicación e información, cuyo beneficio es facilitar el registro, intercambio, obtención y almacenamiento de información que puede ser de tipo visual, gráfica, textual, etc.

Para (Vasconcelos, 2015) las TIC están presente en nuestro día a día, cambian en todo momento a nuestra sociedad, de este modo reconoce que la computadora es la principal tecnología en el mundo, y lo describe como un artefacto presente que toma la forma de un celular, servidor de internet, o de sistema de escritorio, y saber usarla y aplicarla es un requisito para entender el mundo globalizado y permite interactuar con la tecnología que es imprescindible en nuestras vidas.

Según (Pacheco, 2016) los cambios en la transformación digital específicamente relacionado con las TIC es común puesto que hoy en día los constantes cambios de los dispositivos, servicios, aplicaciones o programas, son compradas por muchas personas, pero al poco tiempo se actualizan y salen al mercado las actualizaciones reemplazando a los anteriores, y de esta manera, se crea un bucle de actualización tecnológica. Asimismo, enfatiza que las generaciones actuales están muy familiarizadas con las Tic's, a pesar de ello no es empleado al máximo ya que suelen usar para otro tipo de cuestiones, y hasta puede llegar a ser peligroso.

En el contexto de la investigación el uso de las TIC, es muy indispensable hoy en día ya que como se ha visto en las teorías y conceptos antes visto, el Internet y la tendencia actual del uso de dispositivos como celular, tabletas, computadoras, iPad, etc. permiten interconectarnos, garantizar el desarrollo óptimo de nuestras actividades personales o laborales. Asimismo, el hecho de que los trabajadores cuenten con una buena calidad de servicio de Internet con el que le permita realizar sus funciones contribuirá al cumplimiento de sus objetivos o tareas.

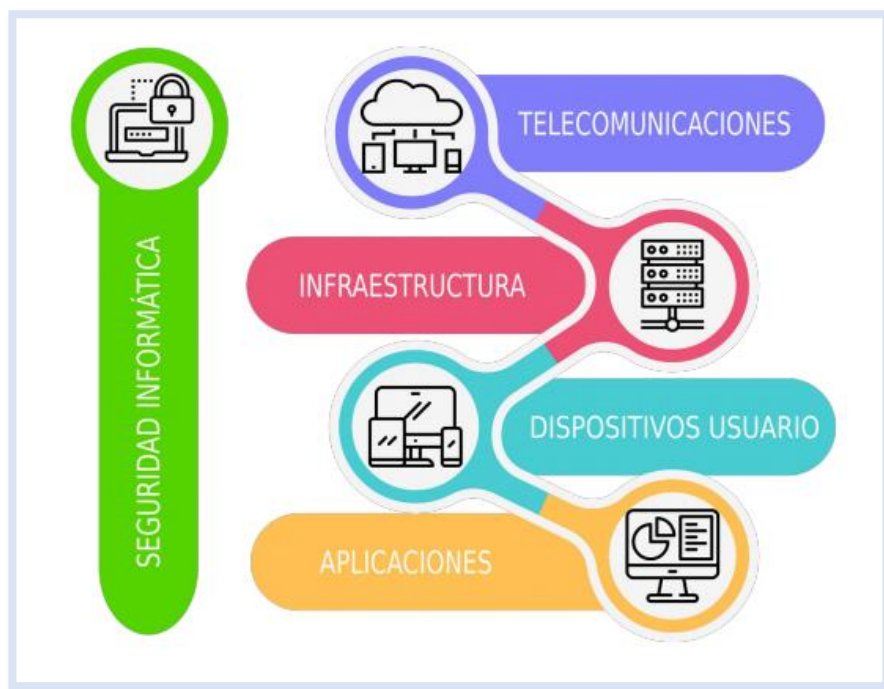
Por otro lado, también es imprescindible hacer uso de las herramientas que nos brinda las TIC's como el uso de aplicaciones o programas que ayuden con a organizarnos y gestionar nuestros tiempos, hoy en día hay innumerables de app como Google Drive, Dropbox entre los más conocidos que permiten compartir información entre nuestro equipo de trabajo, asimismo para comunicarnos y realizar reuniones existen Skype, Google Meet, Zoom que son los más usados en los últimos tiempos,



por su parte para organizar y gestionar los tiempos de los equipos de trabajo están Google Calendar entre otros.

**Figura 7.**

*Elementos de las TIC's para implementar el teletrabajo*



Nota: Extraído de la guía para impulsar el teletrabajo - Fuente: [gobiernoelectronico.gob.ec](http://gobiernoelectronico.gob.ec)

**2.2.3.1.1.4. Balance entre la vida personal y laboral**

En la mayoría de los casos del teletrabajo se busca establecer un balance entre la vida personal y laboral de los teletrabajadores, sin embargo, aún hay aspectos como el posible aislamiento de los trabajadores, incluso trabajadores que perciben que trabajan más que antes, restando poco tiempo para que puedan recrearse con sus familias, o incluso el sentido de hiperconectividad que aún se logra sentir en algunos trabajadores, los cuales impiden el equilibrio entre ambos elementos.

Por otro lado, Alonso (2020) recalca que el balance o equilibrio entre la vida personal y profesional es una de las ventajas del teletrabajo siempre que la jornada de trabajo sea más flexible, muchas naciones han legislado el teletrabajo con el propósito de que los trabajadores puedan atender con facilidad sus responsabilidades

El libro blanco del teletrabajo en España (2012) destaca algunos aspectos que tienen que ver con los bienes intangibles, como el compromiso, la satisfacción, el sentido de pertenencia y orgullo, la responsabilidad compartida entre trabajador y empleador, elementos catalogados como clave ante un proyecto de implantación del teletrabajo, que tiene que ver mayormente con el bienestar de los trabajadores, y que sin lugar a dudas tomar en cuenta estos aspectos son lo que determinaran el balance entre la vida personal, familiar y laboral.

(Alles, 2020) propone conciliar e integrar la vida profesional y personal, porque ambos elementos no deberían estar enfrentados compitiendo por el tiempo y las energías de los trabajadores, por el contrario, ambos aspectos están presentes en el mismo lugar o espacio, se entiende que el espacio que comparten con la familia viendo una película o charlando es el mismo espacio donde se realiza las funciones de teletrabajo y que la integración de ambas resultará positiva para la consecución de sus objetivos.

#### **2.2.3.1.1.5. Organización laboral**

Según (Alles, 2020) la capacidad de organización y planificación es un aspecto clave en teletrabajo, lo define como la aptitud para establecer eficazmente prioridades y metas de su área, tarea, o proyecto, y precisar su plan acción, etapas y los plazos y recursos que necesite para lograr el cumplimiento de su meta, del mismo modo debe mantener el control de sus acciones, y en caso de error o desfase, debe aplicar medidas necesarias para corregirlas, Asimismo, indica que establecer prioridades contribuye a una mejor organización del trabajo, y aportará para que puedan tener un balance entre la vida personal y profesional.

Para Buirá (2012) la organización del tiempo es cumplida mayormente a través de la autodisciplina de cada individuo, ya que los trabajos necesitan la participación activa de cada empleado, por ello menciona que para llevar a cabo el teletrabajo los trabajadores deben de ser autodisciplinados, pues es la base para que puedan organizar su trabajo y que los empleadores tengan la seguridad que los resultados esperados se están llevando a cabo en los plazos establecidos.

Por consiguiente, la organización laboral en el teletrabajo es un hito muy importante ya que de esta dimensión dependerá el balance entre la vida personal y laboral, como dijeron los autores, el

teletrabajador tiene un rol muy importante que resulta a veces para el individuo un poco difícil, pero no imposible, en adecuar su manera de organizar priorizando tareas fundamentales, y que ayuden con la consecución de los objetivos de los empleadores, igualmente, como se ha podido leer es importante la autodisciplina que tiene cada individuo en el teletrabajo, ya que sin ese factor sustancial no podrá cumplir con los proyectos que se tienen en la organización por ende el equipo de trabajo tendrá retrasos y consecuentemente se tomarán decisiones.

### **2.2.3.2. Desempeño laboral**

El desempeño laboral es la destreza en la que un individuo se desenvuelve dentro de su entorno de trabajo, la manera en que se comporta y como hace su trabajo, la suma de estos se reflejará de manera positiva o negativa ante la consecución de objetivos o metas de una organización, de igual modo dentro del desempeño laboral se demuestran las competencias profesionales, habilidades duras y blandas, conocimientos y personalidades de los trabajadores y estas definitivas incidirán sobre las organizaciones, a continuación presento la definición de desempeño para los autores:

Bohlander (2003) atribuye que los trabajadores cumplen sus funciones dentro de sus empresas de acuerdo a su desempeño laboral que cuentan, es decir que el trabajador debe laborar con esmero alineados al propósito y a la cultura organizacional de la empresa, cumpliendo su rol para favor de la empresa y el suyo.

El desempeño de cada individuo es variable, y depende de muchos factores o situaciones que pueden influir en ellos mismos, sin embargo, las personas son conscientes de que es necesario evaluar el costo beneficio, para conocer si es posible brindar su esfuerzo para realizar determinada actividad, y dependerá de sus capacidades y habilidad. (Chiavenato I. , Gestión del Talento humano, 2002)

También para (Chiavenato E. , 2011) enfatiza que si los trabajadores realizan con eficacia y eficiencia su labor y a la vez puedan cumplir con las actividades asignadas sin limitación alguna, entonces en este caso el desenvolvimiento que el trabajador ejerce en su jornada laboral representa el desempeño laboral que tiene cada trabajador en cuanto a recursos, tiempo, entre otros.

De acuerdo a Gibson, Ivancevich, Donnelly, & Konopaske (2011) la organización, el planeamiento, el control eficaz y el liderazgo deberían de dar como resultado el desempeño eficaz de un individuo o grupo en una organización; sin embargo, es evidente que las personas y

organizaciones son distintas y cada uno tiene su propia realidad por ello el hecho de gestionar a personas y empresas con cultura organizacional diversa suele ser frustrante, desafiante o gratificante.

Para Altuve & Serrano (1999) “el desempeño es la utilidad, rendimiento o productividad que una persona puede adoptar, en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales se está obligado a ejecutar”.

De acuerdo a Acosta (2018) el desempeño laboral está basada en la evaluación del esfuerzo que pone cada individuo en su labor, y la aptitud que tiene ante la realización de su función.

Según Chávez (2015) el desempeño es el resultado de una sinergia positiva de un equipo de trabajo y el éxito dependerá de las aportaciones de cada individuo, asimismo, asevera que, si el trabajador percibe una condicionante de crecimiento como una retribución o beneficio, entonces automáticamente estará motivado a desarrollar su desempeño más alto.

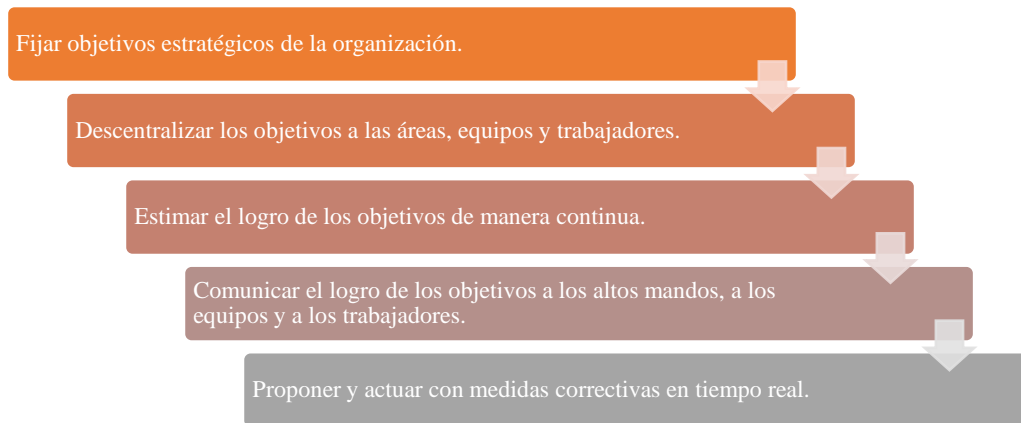
Entonces, podemos indicar que el desempeño laboral está muy ligado a 3 factores que se destacan entre los autores, los cuales son los conocimientos, las actitudes, las habilidades, y las características de personalidades, la suma de estos elementos son los que definirán el buen o mal desempeño de un trabajador en una organización.

- **Diferencia entre evaluación del desempeño y la administración del desempeño.**

De acuerdo a (Dessler, 2015) la administración del desempeño se basa en establecer, evaluar, desarrollar y motivar el desempeño orientado a logro de objetivos de los trabajadores, mientras que la evaluación del desempeño solo se trata de un formulario el cual debe ser rellenado y si no existen establecimiento de metas y retroalimentaciones no contribuye a la verdadera gestión del talento.

## Figura 8.

### Proceso de la administración del desempeño



*Nota:* Elaboración propia, información extraída del libro de (Dessler, 2015)

#### - **Relevancia de evaluar el desempeño laboral de los trabajadores.**

Hoy en día es muy importante saber el grado de desempeño laboral que tiene cada trabajador dentro de una organización, con el propósito de gestionar el talento humano, es decir saber su nivel de conocimientos, actitudes y habilidades frente a sus funciones para tomar decisiones respecto a su desenvolvimiento que conllevaran a una retroalimentación de cada trabajador y que finalmente se verá reflejado en algún beneficio laboral como una retribución salarial, ascenso, etc.

Conforme a Alles (2008) los objetivos principales de una evaluación del desempeño son el desarrollo profesional y personal de los trabajadores, el mejoramiento de los resultados de las empresas, y el uso adecuado de los recursos humanos, ya que esta evaluación contribuirá a conocer el estado actual de los trabajadores frente a su labor, a dirigirlos y supervisarlos,

Por otro lado, para (Dessler, 2015) existen cinco razones importantes para realizar la evaluación del desempeño laboral, las cuales son (a) el personal basa la evaluación de desempeño en salarios, ascensos, etc. (b) para el proceso de administración del desempeño respaldando las metas estratégicas de la empresa, (c) permitirá corregir diferencias entre empleador y trabajador, de esta manera mejora la relación entre ambas partes, (d) permite revisar planes de carrera de los trabajadores y (e) da un diagnóstico de necesidad de capacitaciones y mejoras correctivas.

## Figura 9.

*Razones para realizar una evaluación del desempeño laboral*



Fuente: gestionar-facil.com

### 2.2.3.2.1. Dimensiones del desempeño laboral

#### 2.2.3.2.1.1. Productividad:

Según (Lopez, 2013) para hacer más competitivos y rentables a los trabajadores y organizaciones, es necesaria la productividad aprovechando el espacio, la energía que se necesita para que la eficiencia se manifieste al usar los recursos básicos.

La relación entre la cuantía de recursos usados, y la cuantía de servicios o bienes producidos se define como productividad, este a veces es referido como sinónimo de rendimiento, además es una actitud de la mente, motivada porque las personas pueden mejorar día con día, de acuerdo a (Jiménez, 2009).

Por lo tanto, debemos precisar que la productividad en términos de recursos humanos, nos referimos a la capacidad que tiene un trabajador en realizar su trabajo en relación a calidad – tiempo y recursos empleados de la empresa, cuanto más produzca - en menor tiempo y usando la menor cantidad de recursos de la empresa pues el trabajador tendrá un nivel alto de productividad.

#### **2.2.3.2.1.2. Competencias**

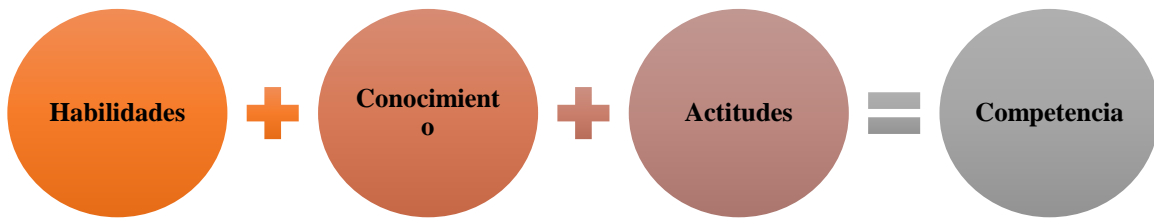
Para (Alles, 2009) las competencias aluden a las peculiaridades de personalidad, que se convierten en comportamientos, y estas dan por resultado un desempeño exitoso en un puesto laboral, además se definen a partir de la visión, misión, estrategia de la empresa. De igual manera, para la autora existen 2 tipos de competencias, (1) cardinal, aplicable a todos los integrantes de la empresa, y (2) específica aplicable a algunos niveles de trabajo o de acuerdo al área de trabajo.

De acuerdo a (Sagi-Vela, 2004) el grupo de habilidades (saber hacer), conocimientos (saber) y actitudes (saber y querer hacer) se definen como competencia laboral, cuya aplicación en el desempeño de su labor garantiza un buen resultado.

(Saracho, 2005) nos menciona en su libro que existe 3 modelos de competencias, (1) distintivas por David McClelland, (2) genéricas por William Byham, y (3) funcionales por Sydney Fine, los 3 modelos se ajustan con la premisa que las competencias involucran el poder, el querer, y el saber hacer una actividad.

**Figura 10.**

*Elementos de una competencia laboral*



Fuente: Elaboración propia

Por consiguiente, debemos afirmar que las competencias son las características que debe reunir un trabajador con respecto a las funciones que desarrolla dentro de la organización, y que el cumplimiento de sus elementos los cuales son los conocimientos, habilidades y las actitudes, concluyen en el desempeño laboral.

### 2.3. Definición de términos básicos

A continuación, presentaremos la definición relevante de algunos conceptos los cuales nos ayudaran a comprender mejor la investigación:

- a) **Eficiencia:** realizar una actividad empleando menos recursos y tener mayor cantidad de bienes o servicios.
- b) **Eficacia:** realizar las actividades de una manera óptima, que guíen a la consecución de los objetivos.
- c) **Efectividad:** las tareas realizadas deben realizarse de manera eficiente y eficaz.
- d) **Teletrabajo:** modalidad de trabajo a distancia que se realiza desde otro lugar distinto al centro de labores.
- e) **Desempeño laboral:** es la manera en que se comporta y como hace su trabajo el cual reflejará de manera positiva o negativa ante la consecución de objetivos o metas de una organización
- f) **Hiperconectividad:** situación actual de las personas que viven conectadas para comunicarse en cualquier lugar y en cualquier momento.



- g) **TIC's:** grupo de elementos tecnológicos desarrollados para poder compartir información y permitir que la comunicación sea eficiente.
- h) **Interacción:** afinidad recíproca que existe entre individuos, objetos u otros elementos.
- i) **Rendimiento laboral:** características de los colaboradores que contribuyen en los objetivos y son medidos en términos de competencias.
- j) **Habilidades:** características de una persona para saber hacer las cosas.
- k) **Conocimientos:** grupo de cosas, elementos o características que un individuo sabe.
- l) **Actitud:** es el comportamiento que tiene un trabajador frente a las cosas que realiza.
- m) **Empresa de entretenimiento:** es una empresa lucrativa cuya actividad principal es brindar divertimiento.

## CAPITULO III

### 3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos

##### 3.1.1. Hipótesis general

El teletrabajo impacta significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.

##### 3.1.2. Hipótesis específicas

- La jornada de trabajo impacta significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.
- Las condiciones del espacio físico de trabajo impactan significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.
- El uso de la tecnología de la información y comunicación impacta significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.
- El balance entre la vida personal y laboral impactan significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.
- La organización laboral impacta significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.

#### 3.2. Identificación de variables y unidades de análisis

**Variable independiente (X):** Teletrabajo

##### **Indicadores de la variable independiente (X)**

- Horario de trabajo
- Cantidad de horas que trabaja
- Desconexión digital

- Espacio físico y mobiliario
- Condiciones laborales
- Equipos y recursos brindados
- Apoyo de soporte técnico
- Tecnología de la información
- Tecnología de la comunicación
- Velocidad de internet
- Interacción con compañeros
- Interacción con familia
- Sentido de aislamiento
- Conflictos familiares
- Hiperconectividad
- Tiempo para recreación
- Rendimiento laboral
- Autodisciplina
- Control y seguimiento de trabajo
- Planificación
- Comunicación
- Logro de objetivos

**Variable dependiente (Y):** Desempeño laboral

**Indicadores de la variable dependiente (Y)**

- Eficacia
- Efectividad
- Eficiencia
- Habilidades
- Conocimiento
- Actitudes

### 3.3. Matriz de operacionalización de variables

| Variable     | Definición conceptual   | Dimensiones   | Definición conceptual   | Indicadores   | Instrumento                                  |
|--------------|---|---|---|---|--|
| Teletrabajo  | Según (Buirá, 2012) el teletrabajo es la modalidad que se desarrolla fuera de las oficinas habituales, y usa como herramienta primordial las Tics | Jornada de trabajo                                    | Según (Congreso de la República del Perú, 2013) la jornada de trabajo empleado en el teletrabajo, está supeditado a la norma sobre la materia             | - Horario de trabajo<br>- Cantidad de horas que trabaja<br>- Desconexión digital  | Encuesta<br>Escala de Likert de 5 categorías |
|              |   | Condiciones del espacio físico de trabajo             | Para realizar el teletrabajo el empleador debe instalar, facilitar y mantener las herramientas tecnológicas necesarias. (AMET, 2002)                      | - Espacio físico y mobiliario<br>- Condiciones laborales<br>- Equipos y recursos brindados<br>- Apoyo de soporte técnico                |  |
|              |   | Uso de la tecnología de la Información y comunicación | Grupo de tecnologías que ayudan a potenciar los procesos de comunicación e información. (Peña, 2011)  | - Tecnología de la información<br>- Tecnología de la comunicación<br>- Velocidad de internet  |  |
|              |   | Balance entre vida personal y laboral                 | Equilibrio entre la vida personal y profesional es una de las ventajas del teletrabajo siempre que la jornada de trabajo sea más flexible. (Alonso, 2020) | - Interacción con compañeros<br>- Interacción con familia<br>- Sentido de aislamiento<br>- Conflictos familiares<br>- Hiperconectividad |  |
|              |   |   |   | Organización laboral  |  |
|              |   | Desempeño laboral                                     | Rendimiento que una persona adopta en el cumplimiento de actividades. (Altuve & Serrano, 1999)  | Productividad   |  |
| Competencias | Peculiaridades de personalidad que se convierten en comportamientos dan por resultado un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. (Alles, 2009) |   |   | Habilidades<br>Conocimiento<br>Actitudes  |  |

### 3.4. Matriz lógica de consistencia

| Problema  | Objetivo   | Hipótesis  | Variables   | Dimensiones   | Indicadores   | Metodología  |
|---|--|--|---|---|---|--|
| <p><b>General</b></p> <p>¿De qué manera el teletrabajo impacta en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022?</p>              | <p><b>General</b></p> <p>Determinar el impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.</p>                     | <p><b>General</b></p> <p>El teletrabajo impacta significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.</p>                       | <p><b>Variable independiente (x):</b><br/>Teletrabajo</p> | <p>Jornada de trabajo</p>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Horario de trabajo</li> <li>- Cantidad de horas que trabaja</li> <li>- Desconexión digital</li> </ul>  | <p>Tipo de investigación:<br/>Descriptiva</p> <p>Método de investigación:<br/>Deductivo – correlacional, no experimental, corte transversal</p> <p>Población:<br/>Todos los trabajadores de una empresa de entretenimiento global.</p> <p>Muestra:<br/>66 trabajadores</p> <p>Técnica:<br/>Encuesta</p> <p>Instrumento:<br/>Cuestionario basado en la escala de Likert</p> |
| <p><b>Específicos</b></p> <p>- ¿De qué manera la jornada de trabajo impacta en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022?</p> | <p><b>Específicos</b></p> <p>- Determinar si la jornada de trabajo incide en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.</p>          | <p><b>Específicos</b></p> <p>-La jornada de trabajo impacta significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.</p>           |   | <p>Condiciones del espacio físico de trabajo</p>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacio físico y mobiliario</li> <li>- Condiciones laborales</li> <li>- Equipos y recursos brindados</li> </ul>  |  |
| <p>- ¿En qué medida las condiciones del espacio físico de trabajo impactan en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022?</p>  | <p>- Identificar si las condiciones del espacio físico de trabajo impactan en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.</p>         | <p>- Las condiciones del espacio físico de trabajo impactan significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.</p>           |   | <p>Uso de la tecnología de la Información y comunicación</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo de soporte técnico</li> <li>- Tecnología de la información</li> <li>- Tecnología de la comunicación</li> <li>- Velocidad de internet</li> </ul>  |  |
| <p>- ¿Cómo el uso de la tecnología de la información y comunicación impacta en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022?</p> | <p>- Determinar si el uso de la tecnología de la información y comunicación incide en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.</p> | <p>- El uso de la tecnología de la información y comunicación impacta significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.</p> |   | <p>Balance Personal y laboral</p>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interacción con compañeros</li> <li>- Interacción con familia</li> <li>- Sentido de aislamiento</li> <li>- Conflictos familiares</li> <li>- Hiperconectividad</li> <li>- Tiempo para recreación</li> </ul> |  |
| <p>- ¿De qué forma el balance entre la vida personal y laboral impacta en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022?</p>      | <p>- Identificar si el balance entre la vida personal y laboral impactan en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.</p>           | <p>- El balance entre la vida personal y laboral impactan significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.</p>             |   | <p>Organización laboral</p>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendimiento laboral</li> <li>- Autodisciplina</li> <li>- Control y seguimiento de trabajo</li> <li>- Planificación</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Logro de objetivos</li> </ul>                        |  |
| <p>- ¿De qué manera la organización laboral impacta en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022?</p>                         | <p>- Determinar si la organización laboral impacta en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.</p>                                 | <p>- La organización laboral impacta significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022.</p>                                  |   | <p><b>Variable dependiente (y):</b><br/>Desempeño laboral</p> | <p>Productividad</p>  |  |
|   |  |  |   | <p>Competencias</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidades</li> <li>- Conocimiento</li> <li>- Actitudes</li> </ul>  |  |

## CAPITULO IV

### 4. MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1. Tipo de investigación

Según (Hernández Sampieri, 2014) la investigación de alcance descriptivo pretende definir, precisar, recabar o medir los perfiles, características y propiedades de un sujeto o grupo de sujetos, elementos, cosas, etc. Que deben someterse a un análisis de forma conjunta o independiente, asimismo se definen variables y los conceptos son medidos.

Por ello la presente investigación, de acuerdo a su objetivo gnoseológico, acopia las condiciones metodológicas de una investigación descriptiva dado que permitirá conocer las características observables y la realidad problemática. El método que se emplea es cuantitativo de corte transversal porque se usa información del presente, en un determinado tiempo.

#### 4.2. Diseño específico de investigación

De acuerdo a Hernández Sampieri (2014) el tipo de investigación descriptivo se basa en el diseño deductivo que se fundamenta en describir y observar la conducta de un sujeto sin intervenir sobre él y se recolecta la información sin manipular su entorno, asimismo pretende probar los problemas e hipótesis realizadas en la investigación.

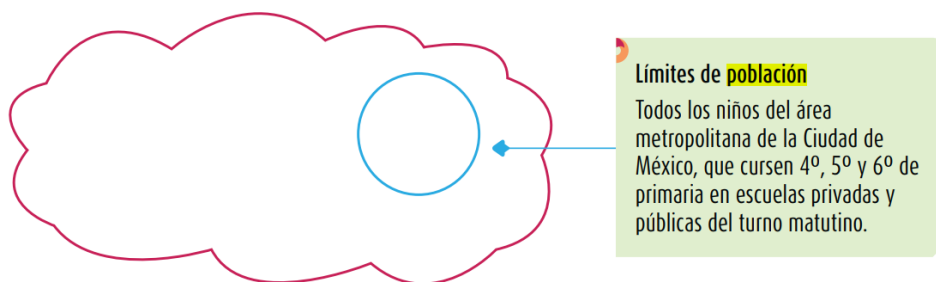
Según lo descrito, trabajo investigativo reúne las características de tipo deductivo, correlacional, no experimental de corte transversal, ya que se realiza un contraste de la teoría general a la realidad, asimismo se tiene la finalidad de conocer el impacto entre las variables, no se manipularon las variables y se aplica en un determinado tiempo.

#### 4.3. Población y Muestra

Según Hernández Sampieri (2014) la población se define como el grupo de elementos, personas o individuos que cuentan con cualidades semejantes observables en un determinado momento y lugar.

## Figura 11.

### *Representación de una Población*



Fuente: (Hernández Sampieri, 2014, pag. 174)

Para este trabajo investigativo la población está constituida por todos los trabajadores de la empresa de entretenimiento global cuya cantidad es de 66 personas.

De acuerdo a Hernández Sampieri (2014) es parte de la población, un subconjunto de individuos o elementos que representará a la población dentro de la investigación.

Por ello, a causa de la población reducida, se decidió tener en cuenta en su totalidad a los 66 trabajadores para la presente investigación.

#### **4.4. Instrumentos de recolección de datos**

En esta investigación se usó como instrumento de recolección de datos el cuestionario basado en la escala de Likert que contiene 50 preguntas que se realizó a la población. De igual modo, el cuestionario usado incluye una introducción donde se expone su objetivo, las instrucciones de llenado y las preguntas que la integran.

#### **4.5. Técnicas e Instrumentos de análisis de datos**

Como técnica e instrumento de análisis de datos se usa el programa SPSS, al finalizar la aplicación de la encuesta realizada a la población de la empresa de entretenimiento para obtener gráficos, tablas y figuras que nos permitirá realizar el análisis respectivo.

#### **4.6. Descripción y procedimiento de análisis**

Para realizar la descripción y procedimiento de análisis se usó el programa Excel para que la estadística descriptiva pueda ser aplicada, los datos recopilados a través del instrumento fueron recopilados e insertados en el sistema SPSS para el análisis respectivo de cada gráfico.



## CAPÍTULO V

### 5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Datos cuantitativos

En la presente investigación, de acuerdo al instrumento usado que fue el cuestionario cuyo contenido total es de 50 preguntas fundamentada de acuerdo a cada variable, dimensión e indicador.

**Tabla 2**

*Matriz de categorización y operacionalización de las variables*

| Variable           | Dimensiones  | Indicador                     | Pregunta del cuestionario   |
|--------------------|--|-------------------------------|---|
| <b>Teletrabajo</b> | Jornada de trabajo   | Horario de trabajo            | 1. ¿Considera que su jefe cumple el horario de trabajo en su área?  |
|                    |  |                               | 2. ¿Considera eficaz la flexibilidad de horario de trabajo por la comodidad personal?   |
|                    |  | Cantidad de horas que trabaja | 3. ¿Considera que trabaja las horas que establece su contrato de trabajo?   |
|                    |  |                               | 4. ¿Considera que el horario de trabajo le alcanza para cumplir con sus funciones diarias?  |
|                    |  |                               | 5. ¿Considera que la empresa respeta la ley establecida para la desconexión digital?  |
|                    |  | Desconexión digital           | 6. ¿Su jefe coordina y/o encomienda actividades fuera de horario?   |
|                    |  |                               | 7. ¿Considera que recibe mensajes o correos después del horario establecido?  |
|                    | 8. ¿Considera que cuenta con el mobiliario apropiado para realizar sus funciones teletrabajando? |                               |   |
|                    | Condiciones del espacio físico de trabajo  | Espacio físico y mobiliario   | 9. ¿Considera que cuenta con un espacio físico para laborar desde casa?   |
|                    |  |                               | 10. ¿Considera que las condiciones laborales que le ofrece la empresa cumplen con sus expectativas?                                 |
|                    |  | Equipos y recursos brindados  | 11. ¿Considera que la empresa debe brindarle equipos y recursos para desarrollar sus funciones desde casa?                          |
|                    |  |                               | 12. ¿Considera que cuenta con algún equipo tecnológico (PC, laptop, celular, etc.) para el desarrollo eficiente de sus actividades? |
|                    |  |                               | 13. ¿Cuenta con el apoyo de soporte técnico de la empresa ante alguna eventualidad durante el teletrabajo?                          |
|                    | Uso de la tecnología de la Información y comunicación  | Apoyo de soporte técnico      | 14. ¿Considera que el apoyo de soporte técnico es imprescindible en el teletrabajo?   |
|                    |  |                               | 15. ¿Considera que es adecuado el acceso a la información disponible en su computadora de oficina a través del acceso remoto?       |
|                    |  | Tecnología de la información  | 16. ¿Cuenta con la facilidad para intercambiar información laboral utilizando diferentes herramientas tecnológicas?                 |
|                    |  |                               | 17. ¿Considera que su conexión a Internet es imprescindible para teletrabajar?  |
|                    |  | Tecnología de la comunicación | 18. ¿Considera que es conveniente el uso de aplicaciones para comunicarse con su equipo de trabajo?                                 |
|                    |  |                               | 19. ¿La velocidad de su internet que cuenta es el adecuado para realizar el teletrabajo?  |
|                    |  | Velocidad de internet         | 20. ¿Considera que su Internet le permite rapidez y estabilidad para teletrabajar?  |
|                    | Interacción con compañeros   |                               | 21. ¿En la mayoría de veces, ha sentido que la interacción con sus compañeros ha disminuido?  |

|                                       |  |  |   |
|---------------------------------------|--|--|---|
| Balance entre vida personal y laboral | Interacción con familia  | 22. ¿Considera que la interacción con su familia ha aumentado?                                     |   |
|                                       | Sentido de aislamiento   | 23. ¿Considera que se ha sentido aislado durante el teletrabajo?                                   |   |
|                                       | Conflictos familiares  | 24. ¿Considera que teletrabajar le ha traído conflictos con su familia?                            |   |
|                                       | Hiperconectividad  | 25. ¿Considera que trabaja más en Teletrabajo que presencialmente?                                 |   |
|                                       |  | 26. Realizando teletrabajo, ¿considera que le dedica más tiempo al trabajo?                        |   |
|                                       | Tiempo para recreación   | 27. ¿El teletrabajo le permite tener mayor tiempo para recreación?                                 |   |
|                                       |  | 28. ¿Considera que no le alcanza el tiempo para disfrutar con su familia a pesar de estar en casa? |   |
|                                       | Organización laboral   | Rendimiento laboral  | 29. ¿Considera que su rendimiento laboral en el teletrabajo es el óptimo?   |
|                                       |  | Autodisciplina   | 30. ¿Considera que planifica y organiza de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo?                       |
|                                       |  |  | 31. ¿Considera que es autodisciplinado para realizar su trabajo y cumplir las metas a tiempo?                         |
| Control y seguimiento de trabajo      |  | 32. ¿Considera que planifica y organiza de manera autónoma el tiempo y ritmo de su trabajo?        |   |
|                                       |  | 33. ¿Su jefe monitorea el cumplimiento de sus tareas diarias?                                      |   |
| Planificación                         |  | 34. ¿Su jefe evalúa el cumplimiento de sus tareas diarias?   |   |
|                                       |  | 35. ¿Considera que mediante la planificación se realiza una adecuada asignación de labores?        |   |
| Comunicación                          |  | 36. ¿Considera que su jefe le asigna adecuadamente las actividades a realizar?                     |   |
|                                       |  | 37. ¿Considera que la comunicación con su jefe inmediato es la adecuada?                           |   |
| Logro de objetivos                    |  | 38. ¿Se tiene adecuada comunicación mediante el teletrabajo?                                       |   |
| Desempeño laboral                     | Productividad  | 39. ¿Logra los objetivos trazados por su jefe al teletrabajar?                                     |   |
|                                       |  | Eficacia   | 40. ¿Considera que cumple con sus funciones o metas asignadas en el tiempo estipulado?                                |
|                                       |  | Efectividad  | 41. ¿Considera que cumple su trabajo cumple de manera eficiente y eficaz?   |
|                                       | Competencias   | Eficiencia   | 42. ¿Considera que el atesorar los recursos asignados es parte de la orientación en su equipo?                        |
|                                       |  |  | 43. ¿Considera que logra las metas con su equipo resguardando los recursos brindados por la empresa?                  |
|                                       |  | Habilidades  | 44. ¿Considera que sus habilidades contribuyen con el objetivo de la empresa?   |
|                                       |  |  | 45. ¿Considera que la empresa cuenta con buen ambiente laboral para desarrollarse?                                    |
|                                       |  | Conocimiento   | 46. ¿Considera que su equipo de trabajo tiene los conocimientos suficientes para realizar su trabajo?                 |
|                                       |  |  | 47. ¿Considera que las capacitaciones brindadas por la empresa incrementan sus conocimientos en su puesto de trabajo? |
|                                       |  |  | 48. ¿Considera que se siente reconocido, apoyado y apreciado en la empresa?   |
| Actitudes                             | 49. ¿Considera que tiene una buena actitud al final de su jornada de trabajo?        |  |   |
|                                       | 50. ¿Considera que su equipo de trabajo tiene una actitud positiva mientras trabaja? |  |   |

Fuente: elaboración propia

## 5.2. Análisis de Resultados

## 5.2.1. Teletrabajo

### 5.2.1.1. Jornada de trabajo

- **Indicador:** Horario de trabajo

**Tabla 3**

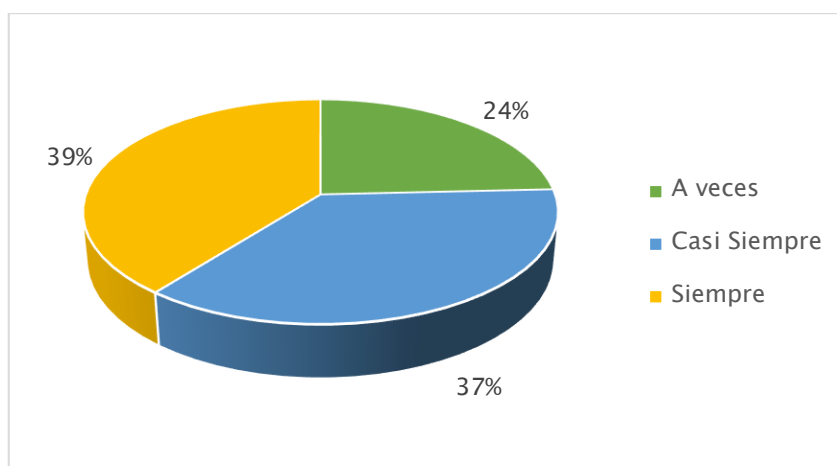
*¿Considera que su jefe cumple el horario de trabajo en su área?*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| A veces      | 16                | 24%               |
| Casi Siempre | 24                | 37%               |
| Siempre      | 26                | 39%               |
| Total        | 66                | 100,0             |

*Nota.* La frecuencia y el porcentaje del indicador: Horario de trabajo son mostrados a través de la tabla. Fuente: Elaboración propia.

**Figura 12**

*¿Considera que su jefe cumple el horario de trabajo en su área?*



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 1 *¿Considera que su jefe cumple el horario de trabajo en su área?*, se puede precisar que de la Tabla 3 y Figura 12 destaca las respuestas: el 39% considera que su jefe siempre cumple el horario de trabajo, el 37% considera que

su jefe cumple casi siempre el horario de trabajo y el 24% indica que su jefe cumple a veces el horario de trabajo.

**Tabla 4**

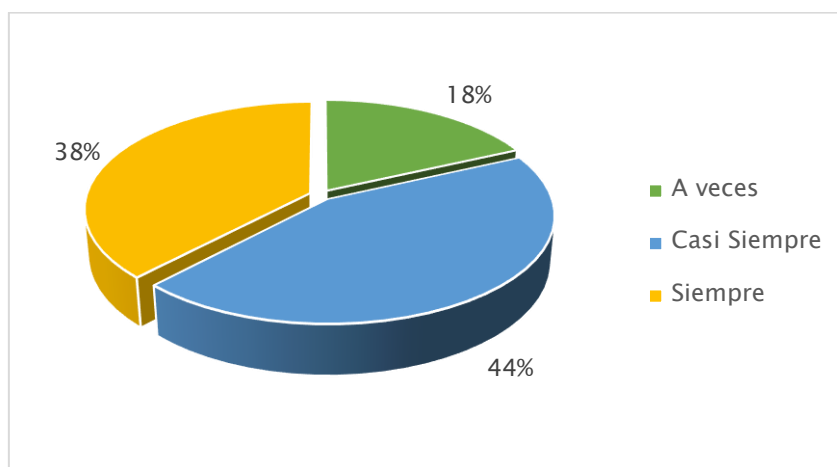
*¿Considera eficaz la flexibilidad de horario de trabajo por la comodidad personal?*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| A veces      | 12                | 18%               |
| Casi Siempre | 29                | 44%               |
| Siempre      | 25                | 38%               |
| Total        | 66                | 100,0             |

*Nota.* La frecuencia y el porcentaje del indicador: Horario de trabajo son mostrados a través de la tabla. Fuente: Elaboración propia.

**Figura 13**

*¿Considera eficaz la flexibilidad de horario de trabajo por la comodidad personal?*



Fuente: Datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 2 *¿Considera eficaz la flexibilidad de horario de trabajo por la comodidad personal?*, se puede precisar que de la Tabla 4 y Figura 13 destaca las respuestas: el 44% considera casi siempre eficaz la flexibilidad del horario, el 38% considera siempre eficaz la flexibilidad del horario y el 24% indica que solo a veces considera eficaz la flexibilidad del horario.

- **Indicador:** Cantidad de horas que trabaja

**Tabla 5**

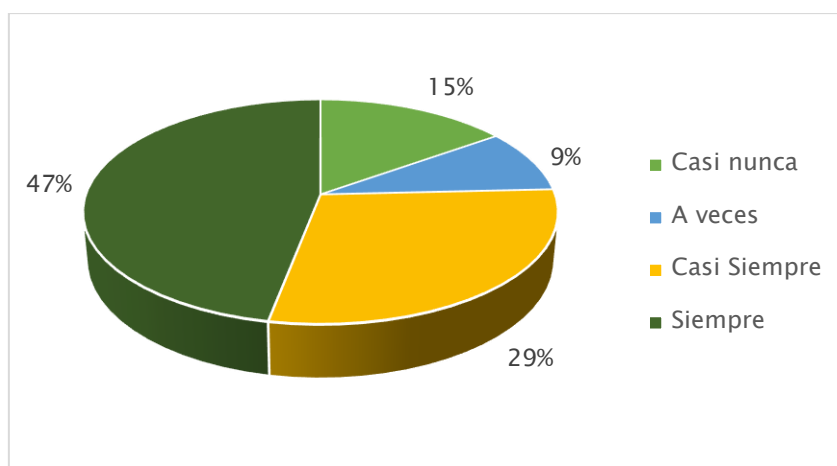
*¿Considera que trabaja las horas que establece su contrato de trabajo?*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Casi nunca   | 10                | 15,2              |
| A veces      | 6                 | 9,1               |
| Casi Siempre | 19                | 28,8              |
| Siempre      | 31                | 47,0              |
| Total        | 66                | 100,0             |

*Nota.* La frecuencia y el porcentaje del indicador: Cantidad de horas que trabaja son mostrados a través de la tabla. Fuente: elaboración propia.

**Figura 14**

*¿Considera que trabaja las horas que establece su contrato de trabajo?*



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 3 *¿Considera que trabaja las horas que establece su contrato de trabajo?*, se puede precisar que de la Tabla 5 y Figura 14 destaca las respuestas: el 47% considera que siempre trabaja las horas que su contrato establece, el 29% considera que casi siempre, el 15% indica que casi nunca trabaja las horas por las que fue contratado y el 9% indica que solo a veces.

**Tabla 6**

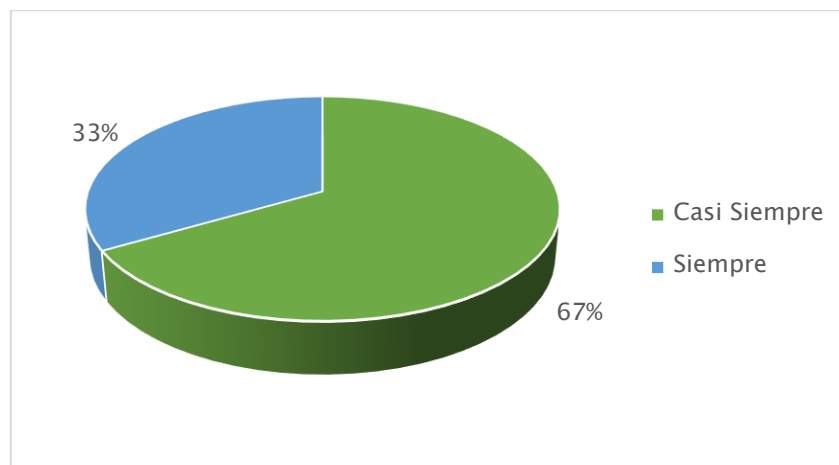
*¿Considera que el horario de trabajo le alcanza para cumplir con sus funciones diarias?*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Casi Siempre | 44                | 66,7              |
| Siempre      | 22                | 33,3              |
| Total        | 66                | 100,0             |

Fuente: elaboración propia.

**Figura 15**

*¿Considera que el horario de trabajo le alcanza para cumplir con sus funciones diarias?*



Fuente: Datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 4 *¿Considera que el horario de trabajo le alcanza para cumplir con sus funciones diarias?*, se puede precisar que de la Tabla 6 y Figura 15 destaca las respuestas: el 67% considera que siempre le alcanza el horario para cumplir con sus tareas diarias, y el 33% indica que casi siempre le alcanza el horario.

- **Indicador:** Desconexión digital

**Tabla 7**

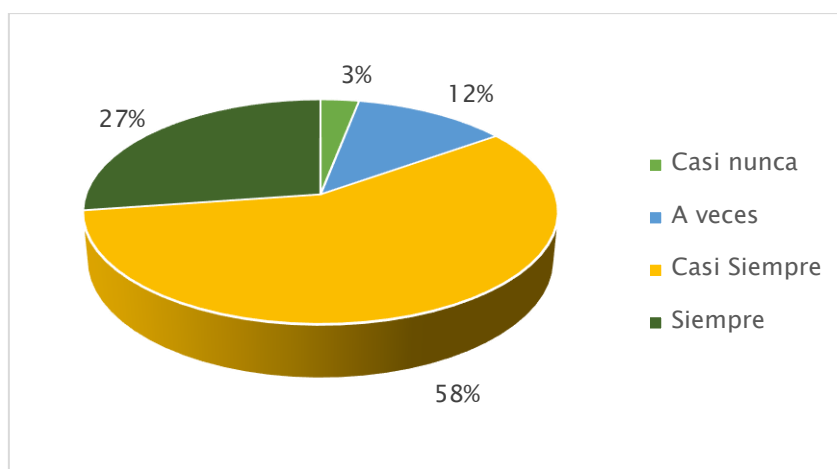
*¿Considera que la empresa respeta la ley establecida para la desconexión digital?*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Casi nunca   | 2                 | 3,0               |
| A veces      | 8                 | 12,1              |
| Casi Siempre | 38                | 57,6              |
| Siempre      | 18                | 27,3              |
| Total        | 66                | 100,0             |

*Nota.* La frecuencia y el porcentaje del indicador: Desconexión digital que trabaja son mostrados a través de la tabla. Fuente: elaboración propia.

**Figura 16**

*¿Considera que la empresa respeta la ley establecida para la desconexión digital?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 5 *¿Considera que la empresa respeta la ley establecida para la desconexión digital?*, se puede precisar que de la Tabla 7 y Figura 16 destaca las respuestas: el 58% considera que la empresa siempre respeta la desconexión digital, el 27% indica que casi nunca se respeta, el 12% marcó que solo a veces y el 3% señala que casi nunca respetan la ley de desconexión digital.

**Tabla 8**

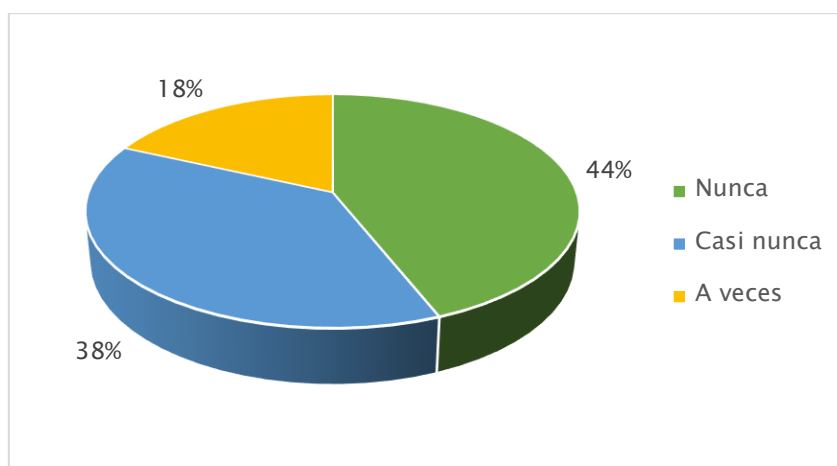
*¿Su jefe coordina y/o encomienda actividades fuera de horario?*

|            | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------|-------------------|-------------------|
| Nunca      | 29                | 43,9              |
| Casi nunca | 25                | 37,9              |
| A veces    | 12                | 18,2              |
| Total      | 66                | 100,0             |

Fuente: elaboración propia.

**Figura 17**

*¿Su jefe coordina y/o encomienda actividades fuera de horario?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 6 *¿Su jefe coordina y/o encomienda actividades fuera de horario?*, se puede precisar que de la Tabla 8 y Figura 17 destaca las respuestas: el 44% considera que el jefe nunca coordina fuera de horario, el 38% indica que casi nunca, y el 18% marcó que solo a veces el jefe coordina fuera de horario.



**Tabla 9**

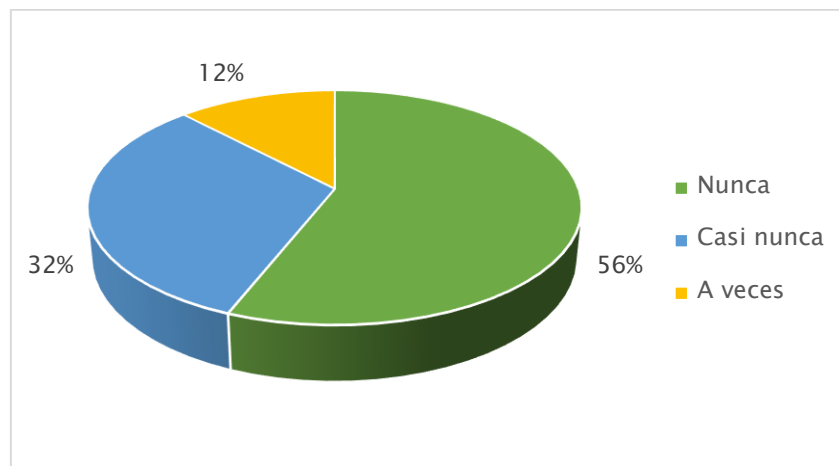
*¿Considera que recibe mensajes o correos después del horario establecido?*

|            | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------|-------------------|-------------------|
| Nunca      | 37                | 56,1              |
| Casi nunca | 21                | 31,8              |
| A veces    | 8                 | 12,1              |
| Total      | 66                | 100,0             |

Fuente: elaboración propia.

**Figura 18**

*¿Considera que recibe mensajes o correos después del horario establecido?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 7 *¿Considera que recibe mensajes o correos después del horario establecido?*, se puede precisar que de la Tabla 9 y Figura 18 destaca las respuestas: el 56% nunca ha recibido algún mensaje fuera de horario, el 32% casi nunca, y el 12% indicó que solo a veces recibe mensajes fuera de la hora.

### 5.2.1.2. Condiciones del espacio físico de trabajo

- **Indicador:** Espacio físico y mobiliario

**Tabla 10**

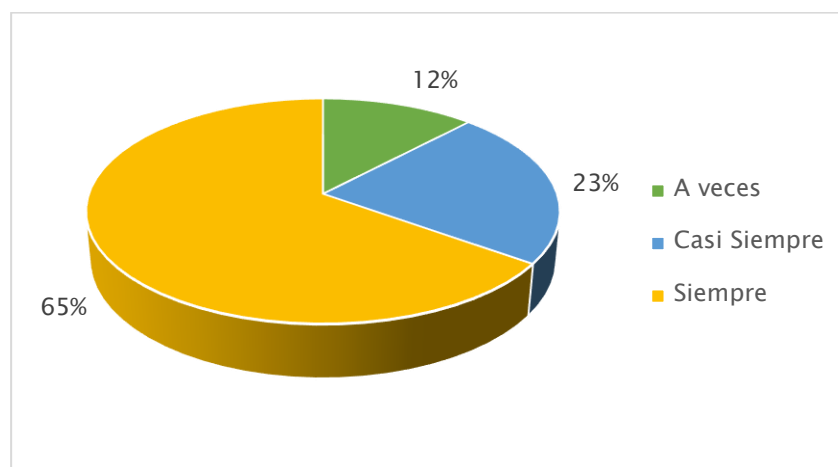
*¿Considera que cuenta con el mobiliario apropiado para realizar sus funciones teletrabajando?*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| A veces      | 8                 | 12,1              |
| Casi Siempre | 15                | 22,7              |
| Siempre      | 43                | 65,2              |
| Total        | 66                | 100,0             |

*Nota.* La frecuencia y el porcentaje del indicador: Espacio físico y mobiliario son mostrados a través de la tabla Fuente: elaboración propia.

**Figura 19**

*¿Considera que cuenta con el mobiliario apropiado para realizar sus funciones teletrabajando?*



Fuente: Datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 8 *¿Considera que cuenta con el mobiliario apropiado para realizar sus funciones teletrabajando?*, se puede precisar que de la Tabla 10 y Figura 19 destaca las respuestas: el 65% considera que siempre cuenta con el mobiliario apropiado, el 23% considera que casi siempre cuenta con el mobiliario apropiado para realizar sus funciones, y el 12% indicó que solo a veces.

**Tabla 11**

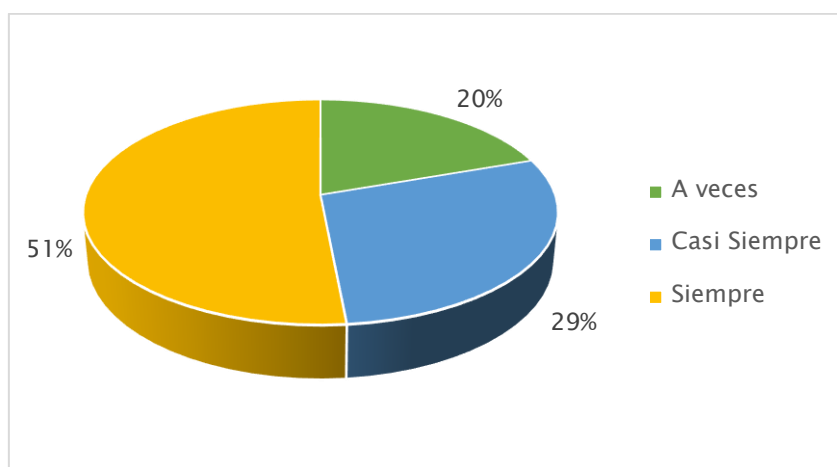
*¿Considera que cuenta con un espacio físico para laborar desde casa?*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| A veces      | 13                | 19,7              |
| Casi Siempre | 19                | 28,8              |
| Siempre      | 34                | 51,5              |
| Total        | 66                | 100,0             |

Fuente: elaboración propia.

**Figura 20**

*¿Considera que cuenta con un espacio físico para laborar desde casa?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 9 *¿Considera que cuenta con un espacio físico para laborar desde casa?*, se puede precisar que de la Tabla 11 y Figura 20 destaca las respuestas: el 51% considera que siempre cuenta con un espacio físico para laboral, el 29% indica que casi siempre y el 20% solo a veces.

- **Indicador:** Condiciones laborales

**Tabla 12**

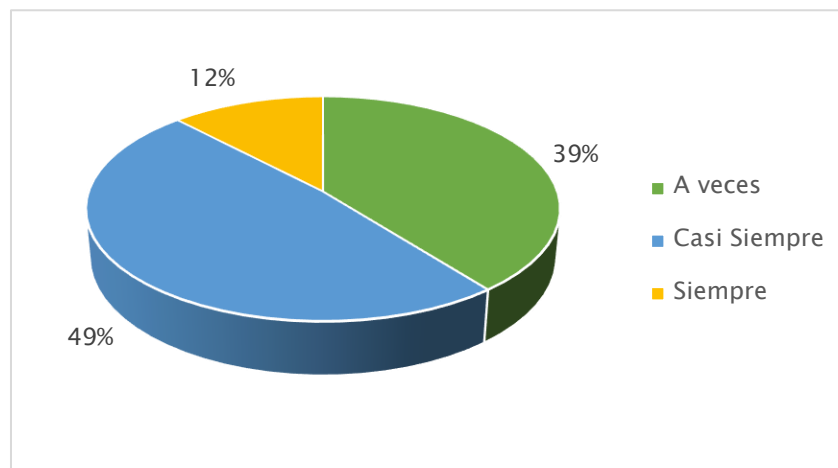
*¿Considera que las condiciones laborales que le ofrece la empresa cumplen con sus expectativas?*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| A veces      | 26         | 39,4       |
| Casi Siempre | 32         | 48,5       |
| Siempre      | 8          | 12,1       |
| Total        | 66         | 100,0      |

*Nota.* La frecuencia y el porcentaje del indicador: Condiciones laborales son mostrados a través de la tabla Fuente: elaboración propia.

**Figura 21**

*¿Considera que las condiciones laborales que le ofrece la empresa cumplen con sus expectativas?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 10 *¿Considera que cuenta con un espacio físico para laborar desde casa?*, se puede precisar que de la Tabla 12 y Figura 21 destaca las respuestas: el 49% considera que la empresa cumple las expectativas casi siempre sobre las condiciones laborales, el 12% indica que siempre cumplen y el 39% precisa que solo a veces.

- **Indicador:** Equipos y recursos brindados

**Tabla 13**

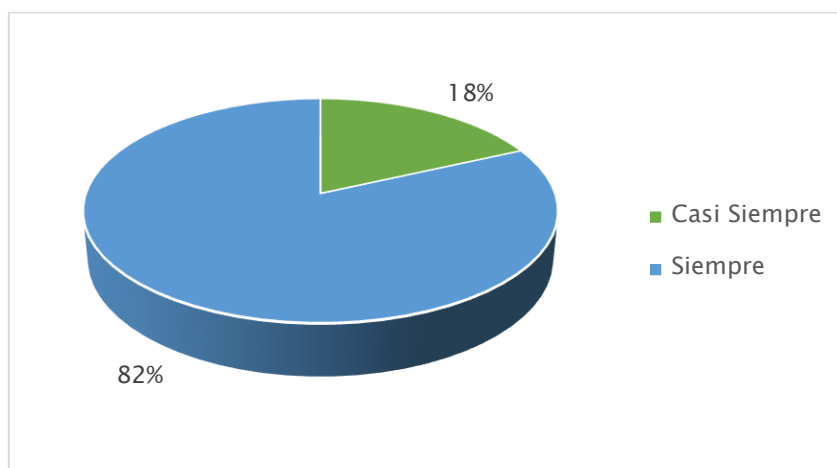
*¿Considera que la empresa debe brindarle equipos y recursos para desarrollar sus funciones desde casa?*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Casi Siempre | 12         | 18,2       |
| Siempre      | 54         | 81,8       |
| Total        | 66         | 100,0      |

*Nota.* La frecuencia y el porcentaje del indicador: Equipos y recursos brindados son mostrados a través de la tabla. Fuente: elaboración propia.

**Figura 22**

*¿Considera que la empresa debe brindarle equipos y recursos para desarrollar sus funciones desde casa?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 11 *¿Considera que la empresa debe brindarle equipos y recursos para desarrollar sus funciones desde casa?*, se puede precisar que de la Tabla 13 y Figura 22 se destaca las respuestas: el 82% de los trabajadores indica que la empresa siempre debe brindar los equipos y recursos para que puedan desarrollar sus funciones desde sus hogares, mientras que solo el 18% considera que casi siempre.

**Tabla 14**

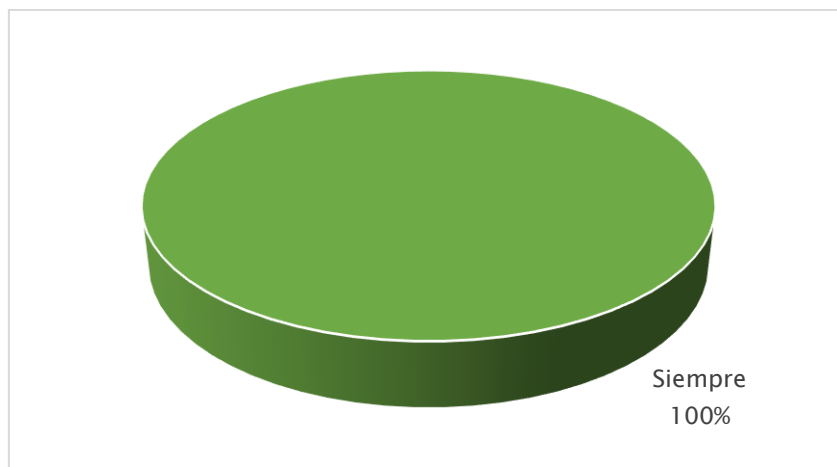
*¿Considera que cuenta con algún equipo tecnológico (PC, laptop, celular, etc.) para el desarrollo eficiente de sus actividades?*

|         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 66                | 100,0             |

Fuente: elaboración propia.

### **Figura 23**

*¿Considera que cuenta con algún equipo tecnológico (PC, laptop, celular, etc.) para el desarrollo eficiente de sus actividades?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 12 *¿Considera que cuenta con algún equipo tecnológico (PC, laptop, celular, etc.) para el desarrollo eficiente de sus actividades?* se puede precisar que de la Tabla 14 y Figura 23 se destaca la respuesta que el 100% de los trabajadores indica que cuentan con algún equipo tecnológico.

#### **5.2.1.3. Uso de la tecnología de la Información y comunicación**

- **Indicador:** Apoyo de soporte técnico

### **Tabla 15**

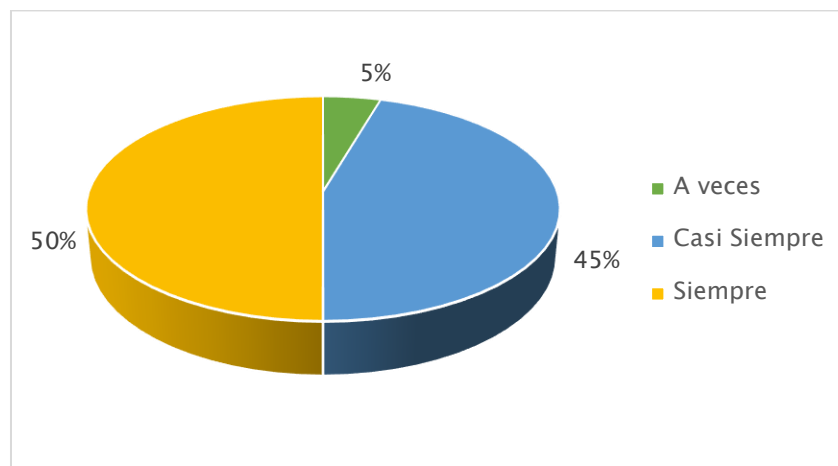
*¿Cuenta con el apoyo de soporte técnico de la empresa ante alguna eventualidad durante el teletrabajo?*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| A veces      | 3          | 4,5        |
| Casi Siempre | 30         | 45,5       |
| Siempre      | 33         | 50,0       |
| Total        | 66         | 100,0      |

*Nota.* La frecuencia y el porcentaje del indicador: Apoyo de soporte técnico son mostrados a través de la tabla. Fuente: elaboración propia.

**Figura 24**

*¿Cuenta con el apoyo de soporte técnico de la empresa ante alguna eventualidad durante el teletrabajo?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 13 *¿Cuenta con el apoyo de soporte técnico de la empresa ante alguna eventualidad durante el teletrabajo?* se puede precisar que de la Tabla 15 y Figura 24 se destaca las respuestas: que el 50% de los trabajadores considera que siempre cuenta con el apoyo de soporte técnico de la empresa, el 45% casi siempre y solo el 5% indica que solo a veces cuenta con el apoyo técnico de soporte técnico de la empresa ante algún problema técnico.

**Tabla 16**

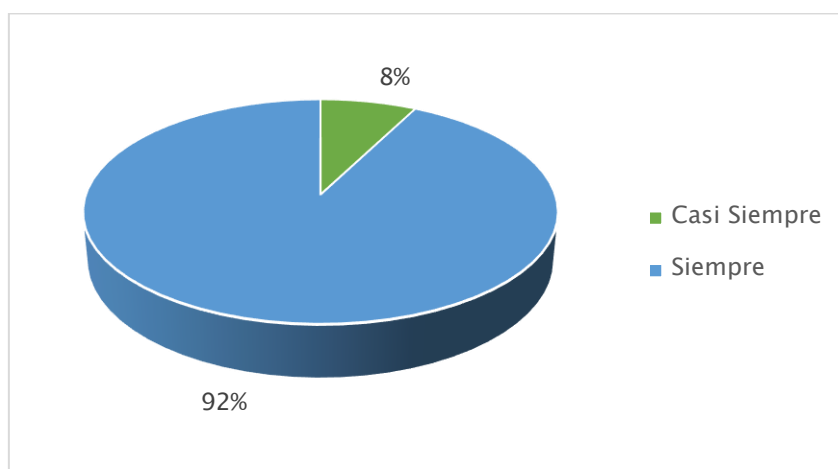
*¿Considera que el apoyo de soporte técnico es imprescindible en el teletrabajo?*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Casi Siempre | 5          | 7,6        |
| Siempre      | 61         | 92,4       |
| Total        | 66         | 100,0      |

Fuente: elaboración propia.

**Figura 25**

*¿Considera que el apoyo de soporte técnico es imprescindible en el teletrabajo?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 14 ¿Considera que el apoyo de soporte técnico es imprescindible en el teletrabajo? se puede precisar que de la Tabla 16 y Figura 25 se destaca las respuestas: que el 92% de los trabajadores considera que siempre es imprescindible contar con el apoyo de soporte técnico en el teletrabajo sin embargo el 8% que casi siempre.

- **Indicador:** Tecnología de la información

**Tabla 17**

*¿Considera que es adecuado el acceso a la información disponible en su computadora de oficina a través del acceso remoto?*

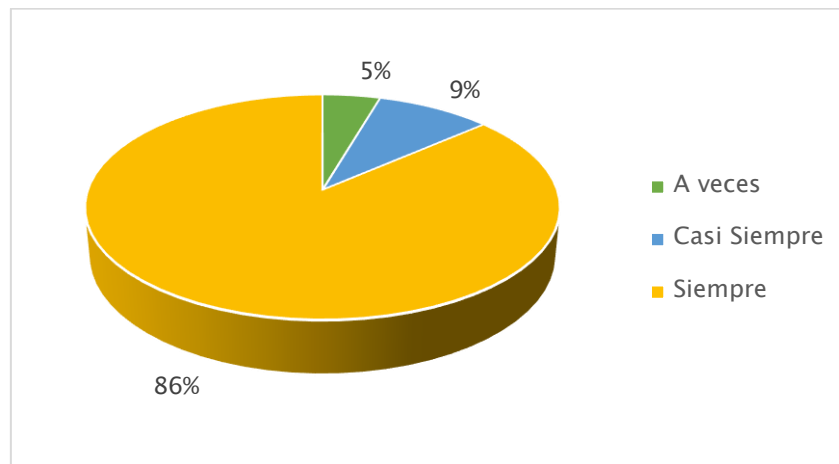


|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| A veces      | 3          | 4,5        |
| Casi Siempre | 6          | 9,1        |
| Siempre      | 57         | 86,4       |
| Total        | 66         | 100,0      |

*Nota.* La frecuencia y el porcentaje del indicador: Tecnología de la información son mostrados a través de la tabla. Fuente: elaboración propia.

### Figura 26

*¿Considera que es adecuado el acceso a la información disponible en su computadora de oficina a través del acceso remoto?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 15 *¿Considera que es adecuado el acceso a la información disponible en su computadora de oficina a través del acceso remoto?* se puede precisar que de la Tabla 17 y Figura 26 se destaca las respuestas: que el 86% de los trabajadores considera que el acceso a la información en sus computadoras remotamente que es siempre adecuado, el 9% casi siempre es adecuado, el 5% solo a veces es adecuado.

### Tabla 18

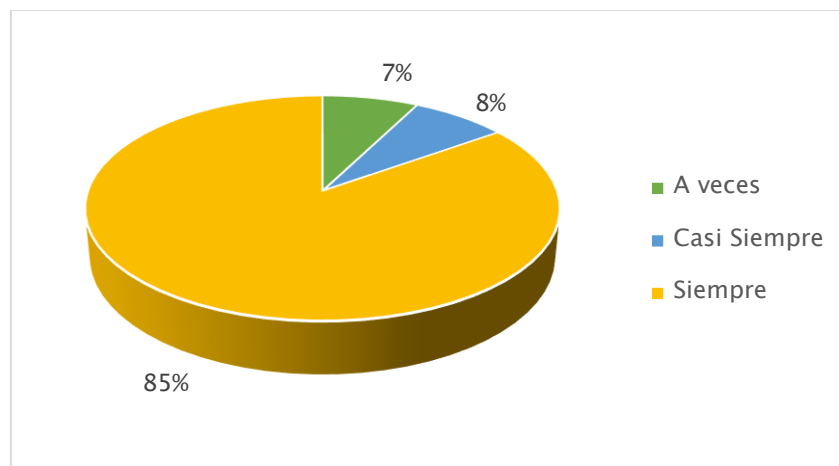
*¿Cuenta con la facilidad para intercambiar información laboral utilizando diferentes herramientas tecnológicas?*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| A veces      | 5          | 7,6        |
| Casi Siempre | 5          | 7,6        |
| Siempre      | 56         | 84,8       |
| Total        | 66         | 100,0      |

Fuente: elaboración propia.

**Figura 27**

*¿Cuenta con la facilidad para intercambiar información laboral utilizando diferentes herramientas tecnológicas?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 16 ¿Cuenta con la facilidad para intercambiar información laboral utilizando diferentes herramientas tecnológicas? se puede precisar que de la Tabla 18 y Figura 27 se destaca las respuestas: que el 85% de los trabajadores considera que siempre cuenta con la facilidad de intercambiar la información a través de las herramientas tecnológicas, el 8% casi siempre y el 7% solo a veces cuenta con la facilidad.

- **Indicador:** Tecnología de la comunicación

**Tabla 19**

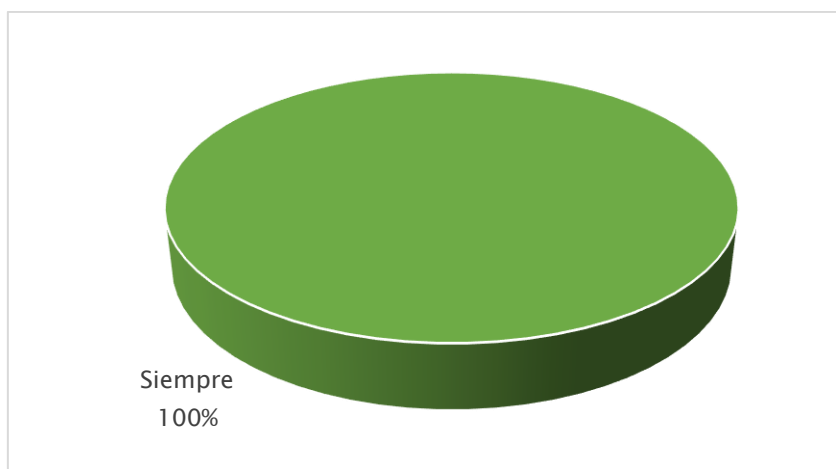
*¿Considera que su conexión a Internet es imprescindible para teletrabajar?*

|         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 66                | 100,0             |

*Nota.* La frecuencia y el porcentaje del indicador: Tecnología de la comunicación son mostrados a través de la tabla. Fuente: elaboración propia.

**Figura 28**

*¿Considera que su conexión a Internet es imprescindible para teletrabajar?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 17 *¿Considera que su conexión a Internet es imprescindible para teletrabajar?* se puede precisar que de la Tabla 19 y Figura 28 se destaca las respuestas: el 100% considera que su conexión a internet siempre es imprescindible para teletrabajar.

**Tabla 20**

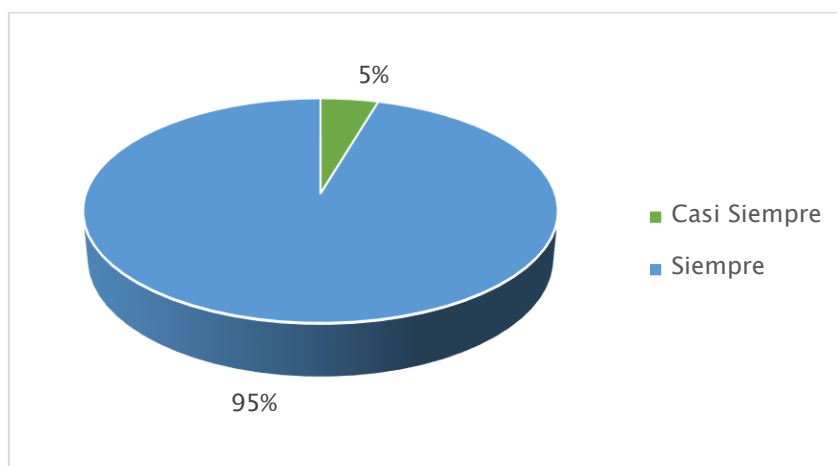
*¿Considera que es conveniente el uso de aplicaciones para comunicarse con su equipo de trabajo?*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Casi Siempre | 3                 | 4,5               |
| Siempre      | 63                | 95,5              |
| Total        | 66                | 100,0             |

Fuente: elaboración propia.

**Figura 29**

*¿Considera que es conveniente el uso de aplicaciones para comunicarse con su equipo de trabajo?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 18 *¿Considera que es conveniente el uso de aplicaciones para comunicarse con su equipo de trabajo?* se puede precisar que de la Tabla 20 y Figura 29 se destaca las respuestas: el 95% considera que siempre es conveniente el uso de aplicaciones para poder comunicarse con su equipo de trabajo, y el 5% solo casi siempre.

- **Indicador:** Velocidad de internet

**Tabla 21**

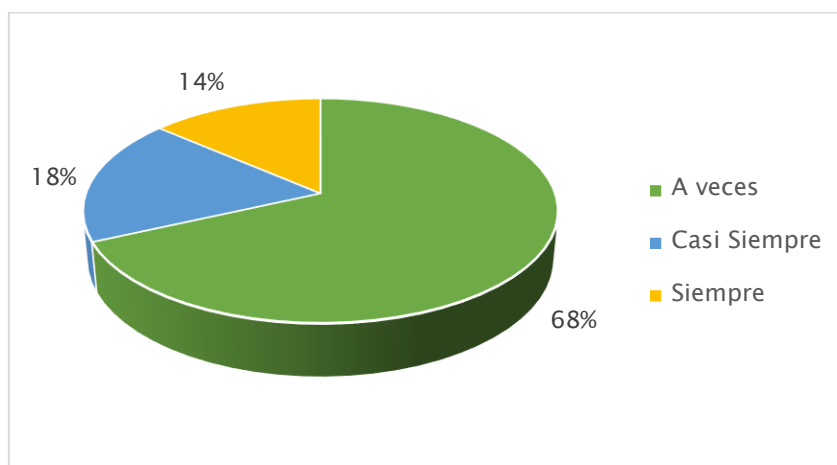
*¿La velocidad de su internet que cuenta es el adecuado para realizar el teletrabajo?*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| A veces      | 45                | 68,2              |
| Casi Siempre | 12                | 18,2              |
| Siempre      | 9                 | 13,6              |
| Total        | 66                | 100,0             |

*Nota.* La frecuencia y el porcentaje del indicador: Velocidad de internet son mostrados a través de la tabla. Fuente: elaboración propia.

**Figura 30**

*¿La velocidad de su internet que cuenta es el adecuado para realizar el teletrabajo?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 19 *¿La velocidad de su internet que cuenta es el adecuado para realizar el teletrabajo?* se puede precisar que de la Tabla 21 y Figura 30 se destaca las respuestas: el 68% considera que siempre cuenta con la velocidad de internet adecuado para teletrabajar, el 18% casi siempre y finalmente el 14% indica que solo a veces cuenta con la velocidad de internet adecuado para teletrabajar.

**Tabla 22**

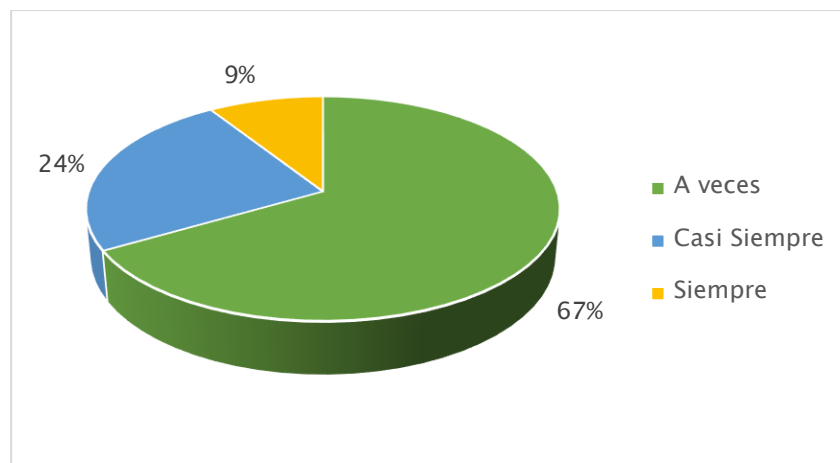
*¿Considera que su Internet el permite rapidez y estabilidad para teletrabajar?*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| A veces      | 44         | 66,7       |
| Casi Siempre | 16         | 24,2       |
| Siempre      | 6          | 9,1        |
| Total        | 66         | 100,0      |

Fuente: elaboración propia.

**Figura 31**

*¿Considera que su Internet el permite rapidez y estabilidad para teletrabajar?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 20 ¿Considera que su Internet el permite rapidez y estabilidad para teletrabajar? se puede precisar que de la Tabla 22 y Figura 31 se destaca las respuestas: el 67% considera que su internet siempre le permite rapidez y estabilidad para teletrabajar, el 24% casi siempre, y el 9% solo a veces.

#### 5.2.1.4. Balance entre la vida personal y laboral

- **Indicador:** Interacción con compañeros

**Tabla 23**

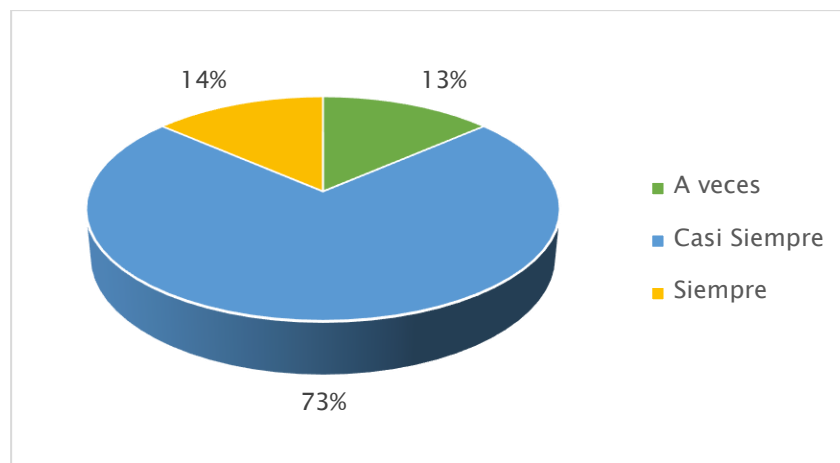
*¿En la mayoría de veces, ha sentido que la interacción con sus compañeros ha disminuido?*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| A veces      | 9          | 13,6       |
| Casi Siempre | 48         | 72,7       |
| Siempre      | 9          | 13,6       |
| Total        | 66         | 100,0      |

*Nota.* La frecuencia y el porcentaje del indicador: Interacción con compañeros son mostrados a través de la tabla. Fuente: elaboración propia.

**Figura 32**

*¿En la mayoría de veces, ha sentido que la interacción con sus compañeros ha disminuido?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 21 ¿En la mayoría de veces, ha sentido que la interacción con sus compañeros ha disminuido? se puede precisar que de la Tabla 23 y Figura 32 se destaca las respuestas: el 73% considera que siempre ha sentido la interacción con sus compañeros, el 14% solo casi siempre y el 13% a veces sintió que disminuyó la interacción con sus compañeros.

- **Indicador:** Interacción con familia

**Tabla 24**

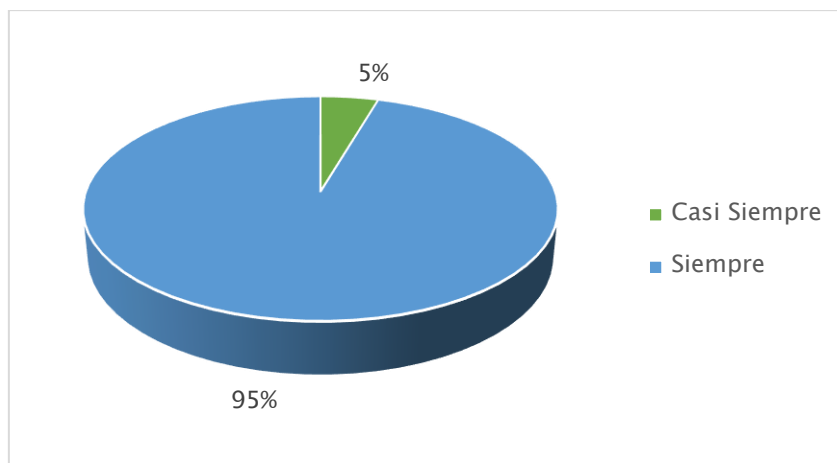
*¿Considera que la interacción con su familia ha aumentado?*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Casi Siempre | 3          | 4,5        |
| Siempre      | 63         | 95,5       |
| Total        | 66         | 100,0      |

*Nota.* La frecuencia y el porcentaje del indicador: Interacción con familia son mostrados a través de la tabla. Fuente: elaboración propia.

**Figura 33**

*¿Considera que la interacción con su familia ha aumentado?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 22 ¿Considera que la interacción con su familia ha aumentado? se puede precisar que de la Tabla 24 y Figura 33 se destaca las respuestas: el 95% considera que siempre ha sentido la interacción con su familia, el 5% solo casi siempre.

- **Indicador:** Sentido de aislamiento

**Tabla 25**

*¿Considera que se ha sentido aislado durante el teletrabajo?*

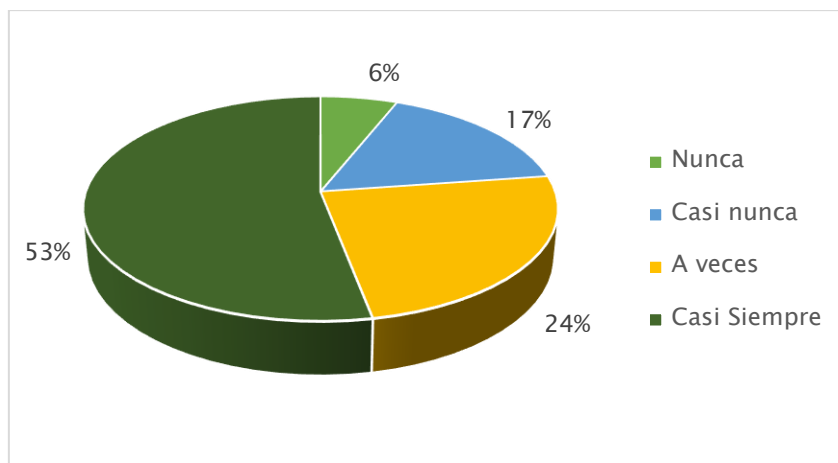
|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Nunca        | 4                 | 6,1               |
| Casi nunca   | 11                | 16,7              |
| A veces      | 16                | 24,2              |
| Casi Siempre | 35                | 53,0              |
| Total        | 66                | 100,0             |

*Nota.* La frecuencia y el porcentaje del indicador: Sentido de aislamiento son mostrados a través de la tabla. Fuente: elaboración propia

**Figura 34**

*¿Considera que se ha sentido aislado durante el teletrabajo?*





Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 23 ¿Considera que se ha sentido aislado durante el teletrabajo? se puede precisar que de la Tabla 25 y Figura 34 se destaca las respuestas: el 53% considera que casi siempre se ha sentido aislado, el 24% solo a veces, el 17% casi nunca y el 6% marcó que nunca se ha sentido aislado durante el teletrabajo.

- **Indicador:** Conflictos familiares

**Tabla 26**

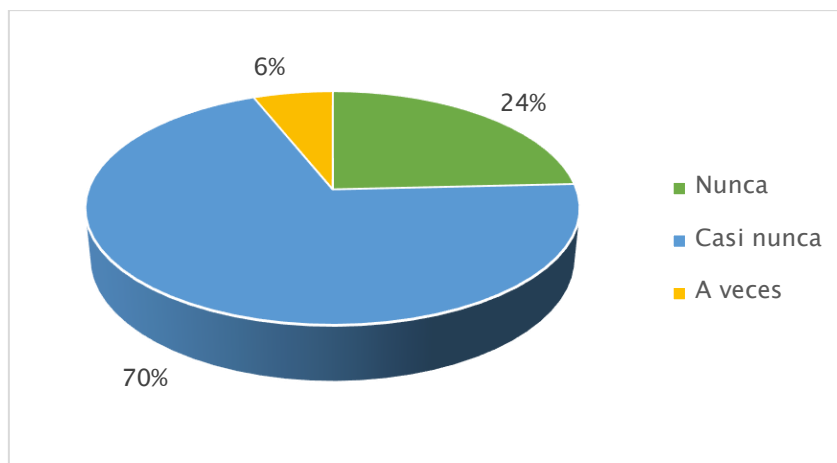
*¿Considera que teletrabajar le ha traído conflictos con su familia?*

|            | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Nunca      | 16         | 24,2       |
| Casi nunca | 46         | 69,7       |
| A veces    | 4          | 6,1        |
| Total      | 66         | 100,0      |

*Nota.* La frecuencia y el porcentaje del indicador: Conflictos familiares son mostrados a través de la tabla. Fuente: elaboración propia

**Figura 35**

*¿Considera que teletrabajar le ha traído conflictos con su familia?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 24 ¿Considera que teletrabajar le ha traído conflictos con su familia? se puede precisar que de la Tabla 26 y Figura 35 se destaca las respuestas: el 70% considera que el teletrabajo casi nunca le ha traído conflictos con su familia, el 24% nunca y el 6% solo a veces.

- **Indicador:** Hiperconectividad

**Tabla 27**

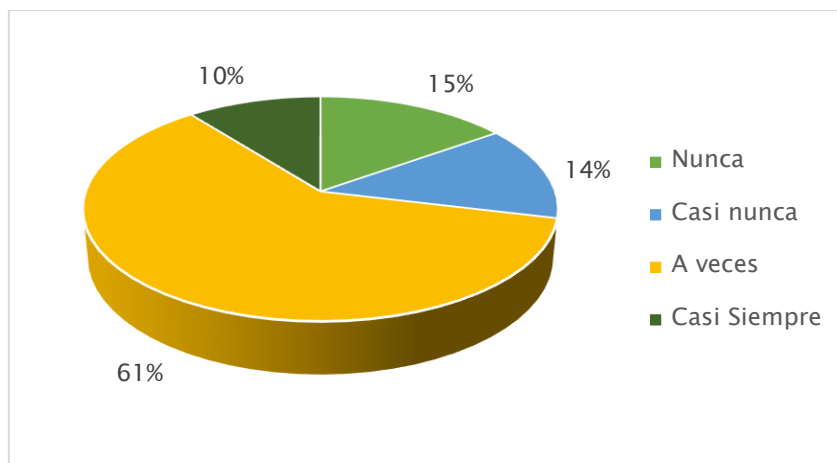
*¿Considera que trabaja más en Teletrabajo que presencialmente?*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Nunca        | 10                | 15,2              |
| Casi nunca   | 9                 | 13,6              |
| A veces      | 40                | 60,6              |
| Casi Siempre | 7                 | 10,6              |
| Total        | 66                | 100,0             |

*Nota.* La frecuencia y el porcentaje del indicador: Hiperconectividad son mostrados a través de la tabla. Fuente: elaboración propia

**Figura 36**

*¿Considera que trabaja más en Teletrabajo que presencialmente?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 25 ¿Considera que trabaja más en Teletrabajo que presencialmente? se puede precisar que de la Tabla 27 y Figura 36 se destaca las respuestas: el 61% considera a veces trabaja más mediante el teletrabajo que presencialmente, el 15% nunca, el 14% casi nunca consideró que trabajó más que trabajar presencialmente y finalmente solo el 10% señaló que casi siempre considera que trabaja más mediante el teletrabajo que presencialmente.

**Tabla 28**

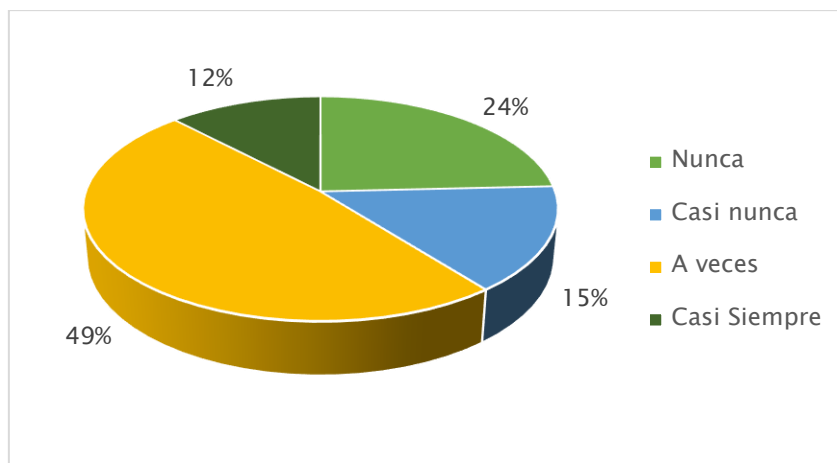
*Realizando teletrabajo, ¿considera que le dedica más tiempo al trabajo?*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca        | 16         | 24,2       |
| Casi nunca   | 10         | 15,2       |
| A veces      | 32         | 48,5       |
| Casi Siempre | 8          | 12,1       |
| Total        | 66         | 100,0      |

Fuente: elaboración propia

**Figura 37**

*Realizando teletrabajo, ¿considera que le dedica más tiempo al trabajo?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 26 realizando teletrabajo, ¿considera que le dedica más tiempo al trabajo? se puede precisar que de la Tabla 28 y Figura 37 se destaca las respuestas: el 49% considera que a veces le ha dedicado más tiempo al trabajo, el 24% nunca, el 15% casi nunca y el 12% casi siempre dedica más tiempo al trabajo.

- **Indicador:** Tiempo para recreación

**Tabla 29**

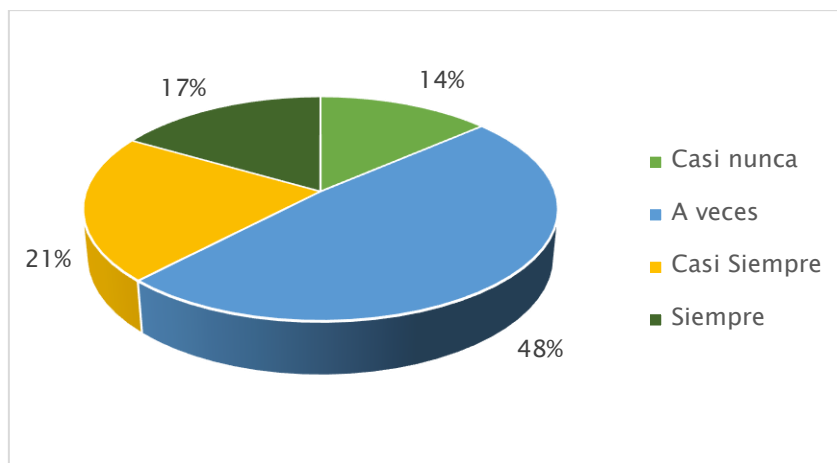
*¿El teletrabajo le permite tener mayor tiempo para recreación?*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Casi nunca   | 9          | 13,6       |
| A veces      | 32         | 48,5       |
| Casi Siempre | 14         | 21,2       |
| Siempre      | 11         | 16,7       |
| Total        | 66         | 100,0      |

Nota. La frecuencia y el porcentaje del indicador: Tiempo para recreación son mostrados a través de la tabla. Fuente: elaboración propia.

**Figura 38**

*¿El teletrabajo le permite tener mayor tiempo para recreación?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 27 ¿El teletrabajo le permite tener mayor tiempo para recreación? se puede precisar que de la Tabla 29 y Figura 38 se destaca las respuestas: el 48% considera que el teletrabajo a veces le ha permitido tener mayor tiempo para recreación, el 21% consideró que casi siempre, el 17% siempre le ha permitido tener mayor tiempo para recrearse, y solo el 14% casi nunca le ha permitido.

**Tabla 30**

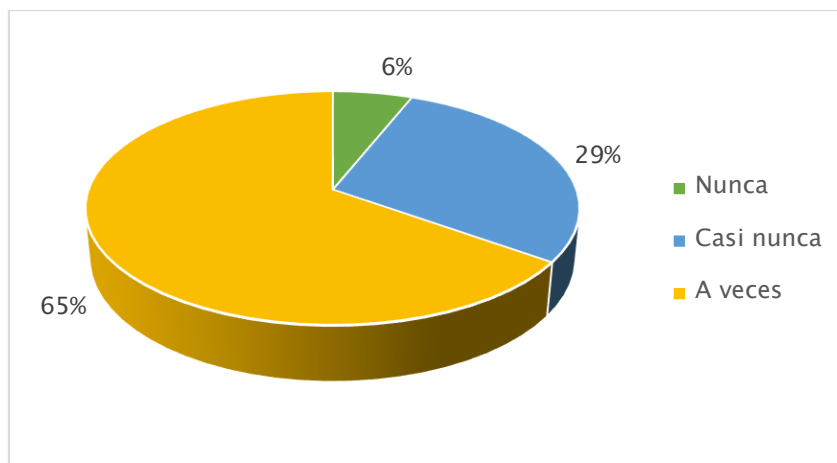
*¿Considera que no le alcanza el tiempo para disfrutar con su familia a pesar de estar en casa?*

|            | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------|-------------------|-------------------|
| Nunca      | 4                 | 6,1               |
| Casi nunca | 19                | 28,8              |
| A veces    | 43                | 65,2              |
| Total      | 66                | 100,0             |

Fuente: elaboración propia

**Figura 39**

*¿Considera que no le alcanza el tiempo para disfrutar con su familia a pesar de estar en casa?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 28 ¿Considera que no le alcanza el tiempo para disfrutar con su familia a pesar de estar en casa? se puede precisar que de la Tabla 30 y Figura 39 se destaca las respuestas: el 65% considera que a veces le alcanza el tiempo para disfrutar el tiempo para disfrutar con su familia, 29% casi nunca le alcanza el tiempo para disfrutar el tiempo, y el 6% nunca le alcanza el tiempo para disfrutar con su familia.

#### 5.2.1.5. Organización laboral

- **Indicador:** Rendimiento laboral

**Tabla 31**

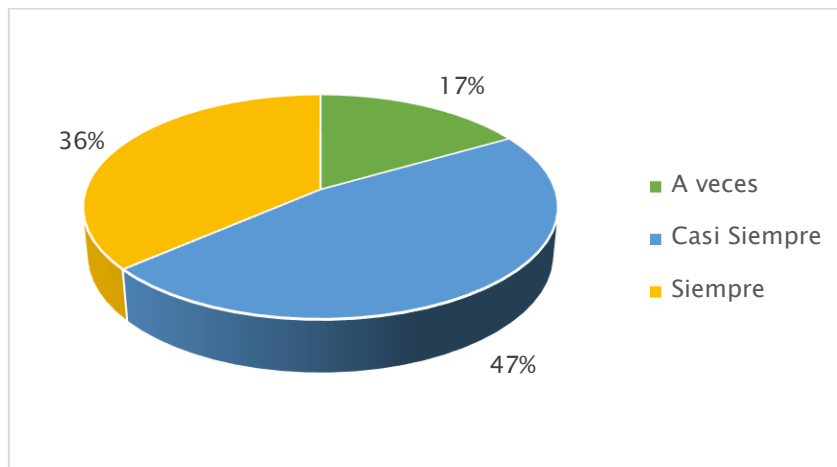
*¿Considera que su rendimiento laboral en el teletrabajo es el óptimo?*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| A veces      | 11         | 16,7       |
| Casi Siempre | 31         | 47,0       |
| Siempre      | 24         | 36,4       |
| Total        | 66         | 100,0      |

Nota. La frecuencia y el porcentaje del indicador: Rendimiento laboral son mostrados a través de la tabla. Fuente: elaboración propia

**Figura 40**

*¿Considera que su rendimiento laboral en el teletrabajo es el óptimo?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 29 *¿Considera que su rendimiento laboral en el teletrabajo es el óptimo?* se puede precisar que de la Tabla 31 y Figura 40 se destaca las respuestas: el 47% considera que su rendimiento laboral casi siempre es el óptimo, el 36% indica que su rendimiento laboral siempre es el óptimo, y el 17% solo a veces.

**Tabla 32**

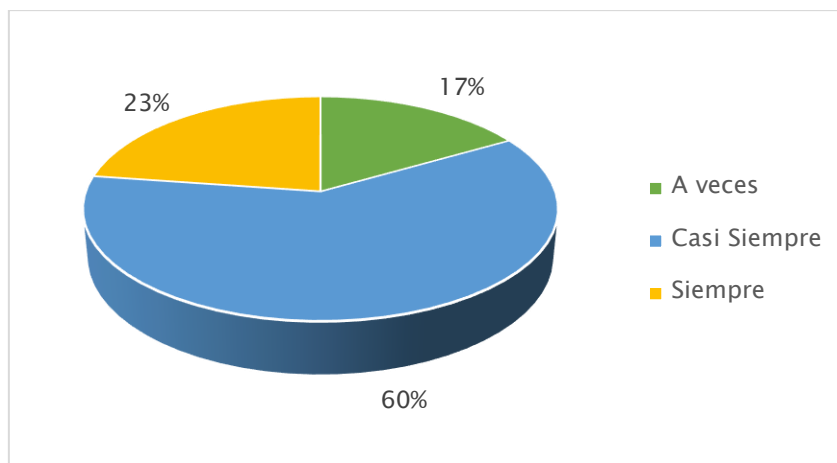
*¿Considera que planifica y organiza de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo?*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| A veces      | 11                | 16,7              |
| Casi Siempre | 40                | 60,6              |
| Siempre      | 15                | 22,7              |
| Total        | 66                | 100,0             |

Fuente: elaboración propia

**Figura 41**

*¿Considera que planifica y organiza de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 30 ¿Considera que planifica y organiza de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo? se puede precisar que de la Tabla 32 y Figura 41 se destaca las respuestas: el 60% considera que casi siempre planifica y organiza de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo, el 23% siempre planifica y organiza la cantidad y calidad de su trabajo, y el 17% solo a veces.

- **Indicador:** Autodisciplina

**Tabla 33**

*¿Considera que es autodisciplinado para realizar su trabajo y cumplir las metas a tiempo?*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| A veces      | 10                | 15,2              |
| Casi Siempre | 33                | 50,0              |
| Siempre      | 23                | 34,8              |
| Total        | 66                | 100,0             |

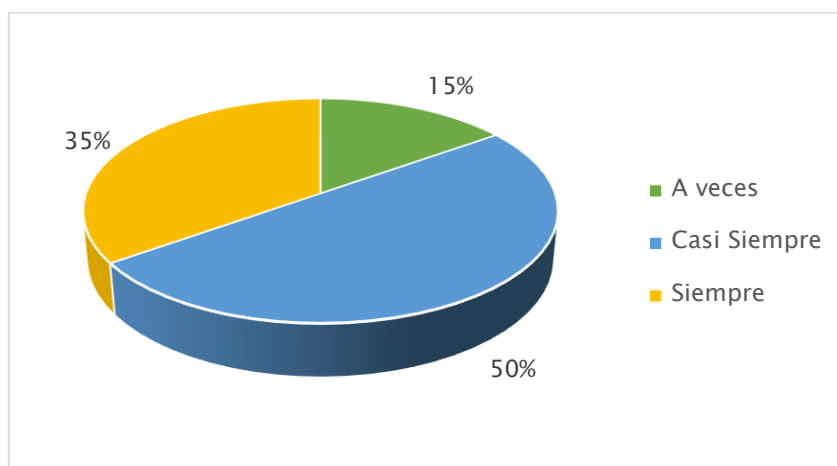
Nota. La frecuencia y el porcentaje del indicador: Autodisciplina son mostrados a través de la tabla.

Fuente: elaboración propia



**Figura 42**

*¿Considera que es autodisciplinado para realizar su trabajo y cumplir las metas a tiempo?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 31 *¿Considera que es autodisciplinado para realizar su trabajo y cumplir las metas a tiempo?* se puede precisar que de la Tabla 33 y Figura 42 se destaca las respuestas: el 50% casi siempre es autodisciplinado para realizar su trabajo, el 35% siempre y solo el 15% a veces es autodisciplinado.

**Tabla 34**

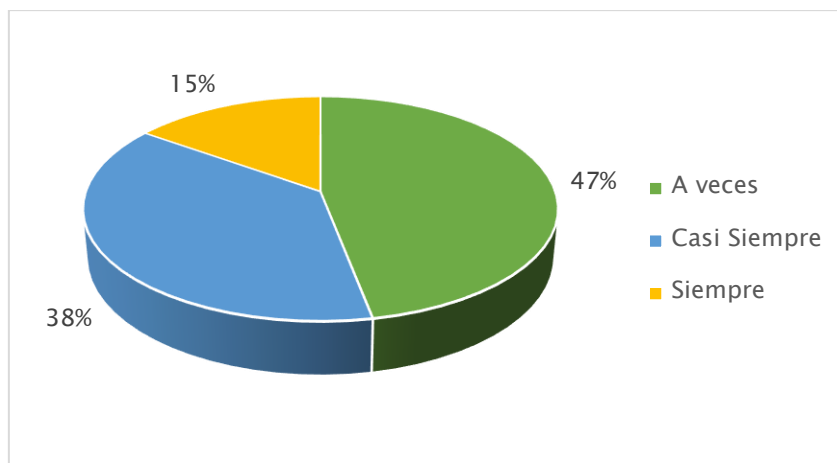
*¿Considera que planifica y organiza de manera autónoma el tiempo y ritmo de su trabajo?*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| A veces      | 31                | 47,0              |
| Casi Siempre | 25                | 37,9              |
| Siempre      | 10                | 15,2              |
| Total        | 66                | 100,0             |

Fuente: elaboración propia

**Figura 43**

*¿Considera que planifica y organiza de manera autónoma el tiempo y ritmo de su trabajo?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 32 ¿Considera que planifica y organiza de manera autónoma el tiempo y ritmo de su trabajo? se puede precisar que de la Tabla 34 y Figura 43 se destaca las respuestas: el 47% a veces planifica y organiza de manera autónoma el tiempo y ritmo de su trabajo, el 38% casi siempre planifica y organiza de manera autónoma el tiempo y ritmo de su trabajo y el 15% planifica y organiza de manera autónoma el tiempo y ritmo de su trabajo.

- **Indicador:** Control y seguimiento de trabajo

**Tabla 35**

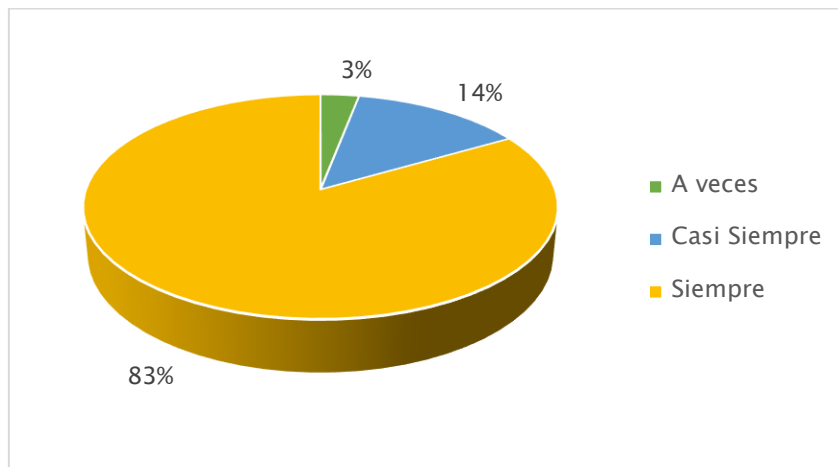
*¿Su jefe monitorea el cumplimiento de sus tareas diarias?*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| A veces      | 2          | 3,0        |
| Casi Siempre | 9          | 13,6       |
| Siempre      | 55         | 83,3       |
| Total        | 66         | 100,0      |

Nota. La frecuencia y el porcentaje del indicador: Control y seguimiento de trabajo son mostrados a través de la tabla. Fuente: elaboración propia

**Figura 44**

*¿Su jefe monitorea el cumplimiento de sus tareas diarias?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 33 *¿Su jefe monitorea el cumplimiento de sus tareas diarias?* se puede precisar que de la Tabla 35 y Figura 44 se destaca las respuestas: el 83% considera que su jefe siempre monitorea el cumplimiento de sus tareas diarias, el 14% casi siempre y el 3% estima que su jefe solo a veces monitorea el cumplimiento de sus tareas diarias.

**Tabla 36**

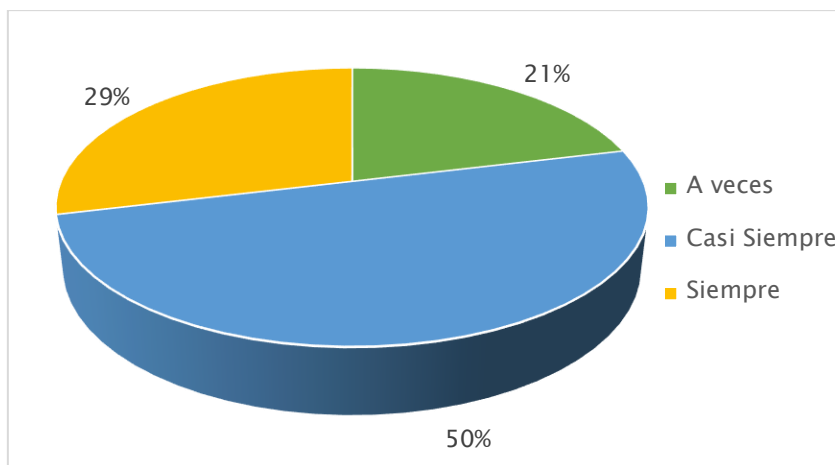
*¿Su jefe evalúa el cumplimiento de sus tareas diarias?*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| A veces      | 14         | 21,2       |
| Casi Siempre | 33         | 50,0       |
| Siempre      | 19         | 28,8       |
| Total        | 66         | 100,0      |

Fuente: elaboración propia

**Figura 45**

*¿Su jefe evalúa el cumplimiento de sus tareas diarias?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 34 ¿Su jefe evalúa el cumplimiento de sus tareas diarias? se puede precisar que de la Tabla 36 y Figura 45 se destaca las respuestas: el 50% considera que casi siempre su jefe evalúa el cumplimiento de sus tareas diarias, el 29% siempre y el 21% estima que su jefe solo a veces evalúa el cumplimiento de sus tareas diarias.

- **Indicador:** Planificación

**Tabla 37**

*¿Considera que mediante la planificación se realiza una adecuada asignación de labores?*

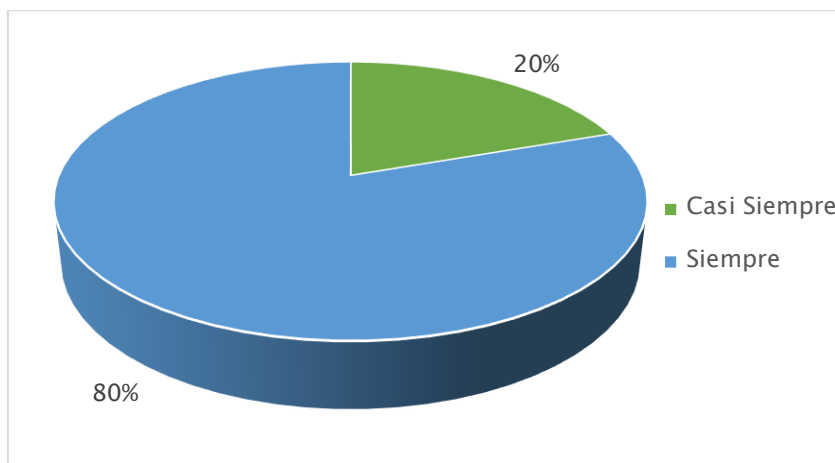
|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Casi Siempre | 13                | 19,7              |
| Siempre      | 53                | 80,3              |
| Total        | 66                | 100,0             |

Nota. La frecuencia y el porcentaje del indicador: Planificación son mostrados a través de la tabla.

Fuente: elaboración propia

**Figura 46**

*¿Considera que mediante la planificación se realiza una adecuada asignación de labores?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 35 ¿Considera que mediante la planificación se realiza una adecuada asignación de labores? se puede precisar que de la Tabla 37 y Figura 46 se destaca las respuestas: el 80% considera que mediante la planificación siempre se realiza una adecuada asignación de labores y solo el 20% considera que casi siempre.

**Tabla 38**

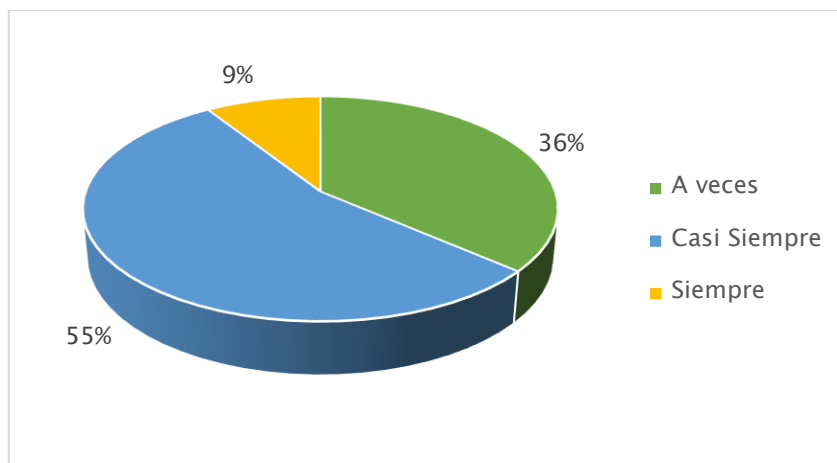
*¿Considera que su jefe le asigna adecuadamente las actividades a realizar?*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| A veces      | 24         | 36,4       |
| Casi Siempre | 36         | 54,5       |
| Siempre      | 6          | 9,1        |
| Total        | 66         | 100,0      |

Fuente: elaboración propia

**Figura 47**

*¿Considera que su jefe le asigna adecuadamente las actividades a realizar?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 36 ¿Considera que su jefe le asigna adecuadamente las actividades a realizar? se puede precisar que de la Tabla 38 y Figura 47 se destaca las respuestas: el 55% considera que su jefe casi siempre asigna adecuadamente las actividades a realizar, el 36% indicó que su jefe a veces asigna adecuadamente las actividades a realizar y el 9% marcó que su jefe siempre asigna adecuadamente las actividades a realizar.

- **Indicador:** Comunicación

**Tabla 39**

*¿Considera que la comunicación con su jefe inmediato es la adecuada?*

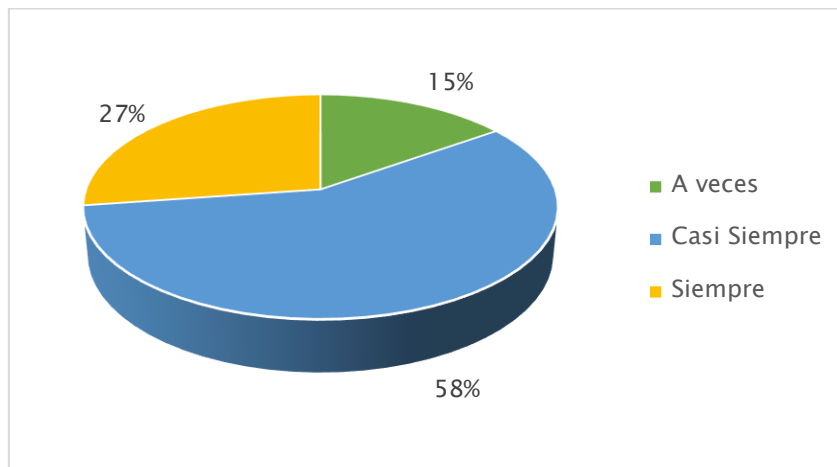
|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| A veces      | 10                | 15,2              |
| Casi Siempre | 38                | 57,6              |
| Siempre      | 18                | 27,3              |
| Total        | 66                | 100,0             |

Nota. La frecuencia y el porcentaje del indicador: Comunicación son mostrados a través de la tabla.

Fuente: elaboración propia

**Figura 48**

*¿Considera que la comunicación con su jefe inmediato es la adecuada?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 37 *¿Considera que la comunicación con su jefe inmediato es la adecuada?* se puede precisar que de la Tabla 38 y Figura 48 se destaca las respuestas: el 58% considera que la comunicación con su jefe inmediato casi siempre es la adecuada, el 27% marcó que la comunicación con su jefe inmediato siempre es la adecuada y el 15% señaló que la comunicación con su jefe inmediato a veces es la adecuada.

**Tabla 40**

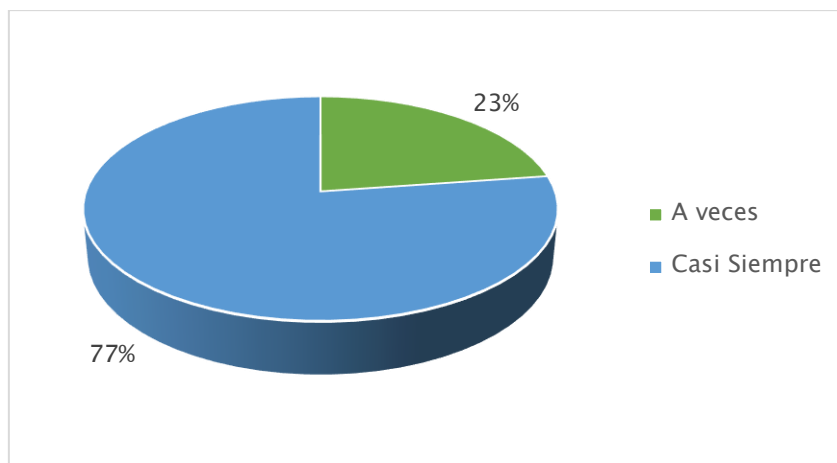
*¿Se tiene adecuada comunicación mediante el teletrabajo?*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| A veces      | 15         | 22,7       |
| Casi Siempre | 51         | 77,3       |
| Total        | 66         | 100,0      |

Fuente: elaboración propia

**Figura 49**

*¿Se tiene adecuada comunicación mediante el teletrabajo?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 38 ¿Se tiene adecuada comunicación mediante el teletrabajo? se puede precisar que de la Tabla 40 y Figura 49 se destaca las respuestas: el 77% considera que casi siempre se tiene adecuada comunicación mediante el teletrabajo y el 23% señaló que solo a veces se tiene adecuada comunicación mediante el teletrabajo.

- **Indicador:** Logro de objetivos

**Tabla 41**

*¿Logra los objetivos trazados por su jefe al teletrabajar?*

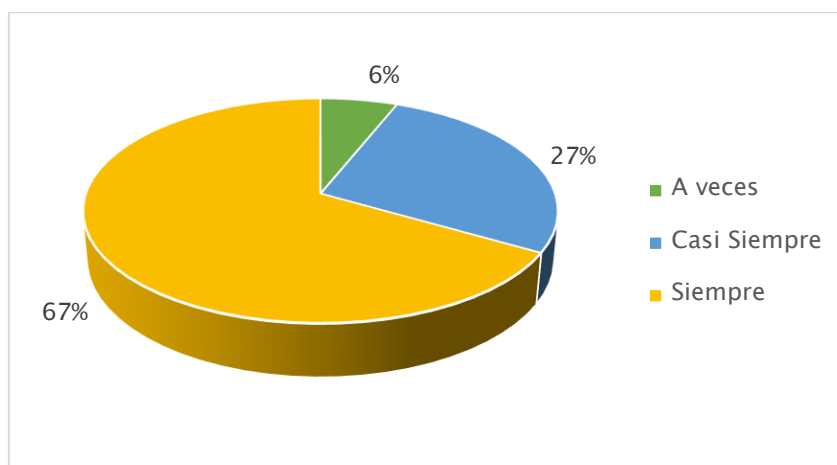
|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| A veces      | 4                 | 6,1               |
| Casi Siempre | 18                | 27,3              |
| Siempre      | 44                | 66,7              |
| Total        | 66                | 100,0             |

Nota. La frecuencia y el porcentaje del indicador: Logro de objetivos son mostrados a través de la tabla. Fuente: elaboración propia

**Figura 50**



*¿Logra los objetivos trazados por su jefe al teletrabajar?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 39 *¿Logra los objetivos trazados por su jefe al teletrabajar?* se puede precisar que de la Tabla 41 y Figura 50 se destaca las respuestas: el 67% considera que siempre logra los objetivos trazados por su jefe al teletrabajar, el 27% casi siempre logra los objetivos trazados por su jefe al teletrabajar, y el 6% solo a veces logra los objetivos trazados por su jefe al teletrabajar.

## 5.2.2. Desempeño Laboral

### 5.2.2.1. Productividad

- **Indicador:** Eficacia

**Tabla 42**

*¿Considera que cumple con sus funciones o metas asignadas en el tiempo estipulado?*

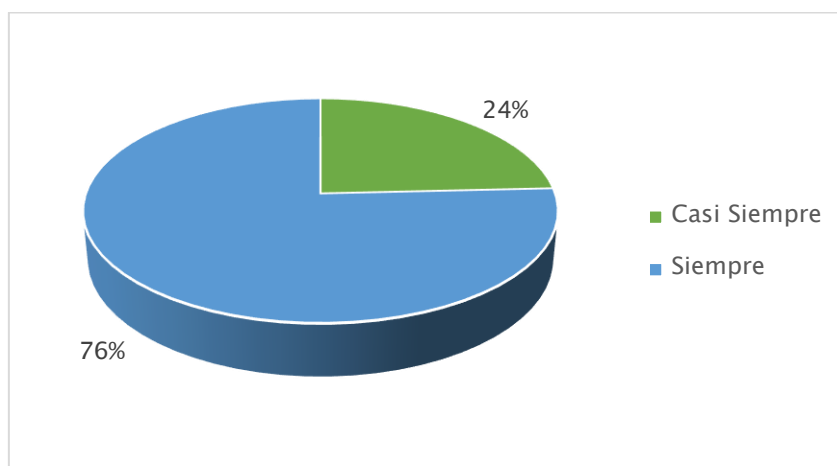
|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Casi Siempre | 16         | 24,2       |
| Siempre      | 50         | 75,8       |
| Total        | 66         | 100,0      |

Nota. La frecuencia y el porcentaje del indicador: Eficacia son mostrados a través de la tabla.

Fuente: elaboración propia

**Figura 51**

*¿Considera que cumple con sus funciones o metas asignadas en el tiempo estipulado?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 40 *¿Considera que cumple con sus funciones o metas asignadas en el tiempo estipulado?* se puede precisar que de la Tabla 42 y Figura 51 se destaca las respuestas: el 76% considera que siempre cumple con sus funciones o metas asignadas en el tiempo estipulado y el 24% casi siempre cumple con sus funciones o metas asignadas en el tiempo estipulado.

- **Indicador:** Efectividad

**Tabla 43**

*¿Considera que cumple su trabajo cumple de manera eficiente y eficaz?*

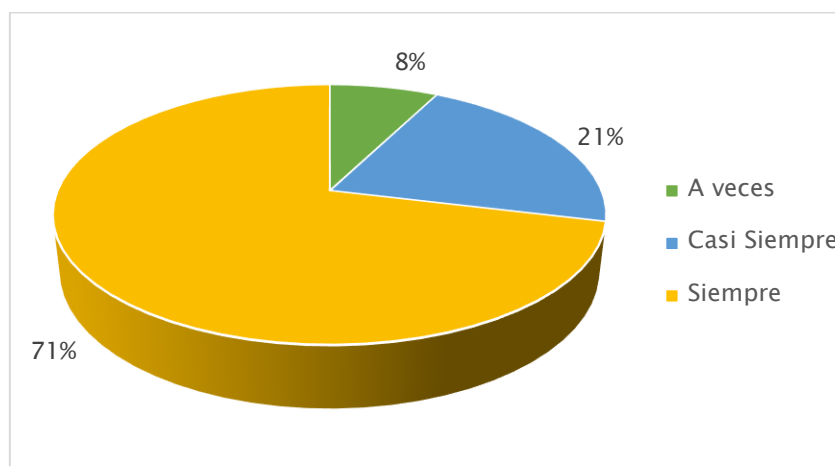
|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| A veces      | 5                 | 7,6               |
| Casi Siempre | 14                | 21,2              |
| Siempre      | 47                | 71,2              |
| Total        | 66                | 100,0             |

Nota. La frecuencia y el porcentaje del indicador: Efectividad son mostrados a través de la tabla.

Fuente: elaboración propia

**Figura 52**

*¿Considera que cumple su trabajo cumple de manera eficiente y eficaz?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 41 *¿Considera que cumple su trabajo cumple de manera eficiente y eficaz?* se puede precisar que de la Tabla 43 y Figura 52 se destaca las respuestas: el 71% considera que siempre cumple su trabajo cumple de manera eficiente y eficaz, el 21% casi siempre cumple su trabajo cumple de manera eficiente y eficaz y el 8% a veces cumple su trabajo cumple de manera eficiente y eficaz.

- **Indicador:** Eficiencia

**Tabla 44**

*¿Considera que el atesorar los recursos asignados es parte de la orientación en su equipo?*

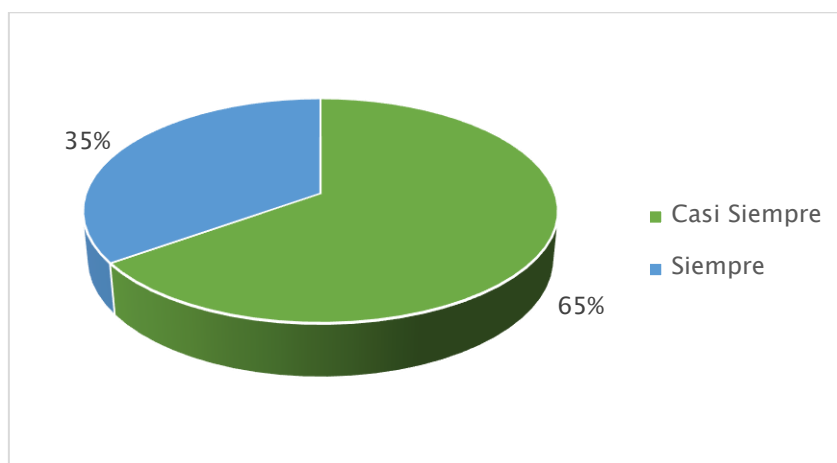
|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Casi Siempre | 43                | 65,2              |
| Siempre      | 23                | 34,8              |
| Total        | 66                | 100,0             |

Nota. La frecuencia y el porcentaje del indicador: Eficiencia son mostrados a través de la tabla.

Fuente: elaboración propia

**Figura 53**

*¿Considera que el atesorar los recursos asignados es parte de la orientación en su equipo?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 42 *¿Considera que el atesorar los recursos asignados es parte de la orientación en su equipo?* se puede precisar que de la Tabla 44 y Figura 53 se destaca las respuestas: el 65% opina que el atesorar los recursos asignados casi siempre es parte de la orientación en su equipo, y el 35% lo considera siempre.

**Tabla 45**

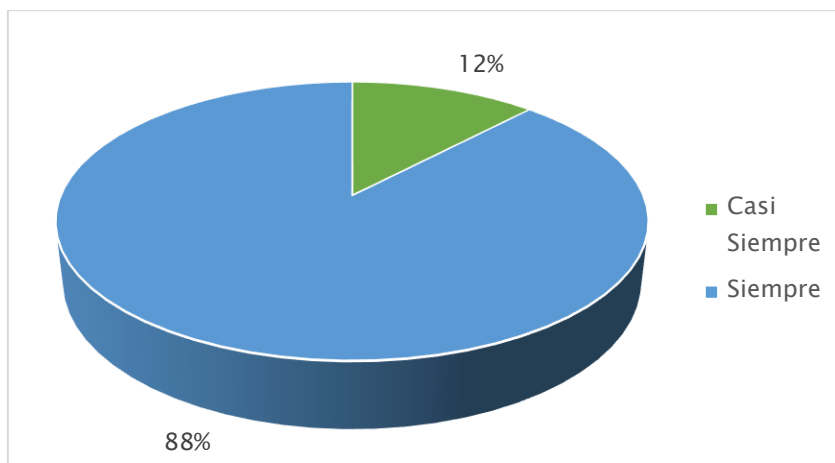
*¿Considera que logra las metas con su equipo resguardando los recursos brindados por la empresa?*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Casi Siempre | 8          | 12,1       |
| Siempre      | 58         | 87,9       |
| Total        | 66         | 100,0      |

Fuente: elaboración propia

**Figura 54**

*¿Considera que logra las metas con su equipo resguardando los recursos brindados por la empresa?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 43 ¿Considera que logra las metas con su equipo resguardando los recursos brindados por la empresa? se puede precisar que de la Tabla 45 y Figura 54 se destaca las respuestas: el 88% indica que siempre logra las metas con su equipo resguardando los recursos brindados por la empresa, y el 12 % casi siempre.

#### 5.2.2.2. Competencias

- **Indicador:** Habilidades

**Tabla 46**

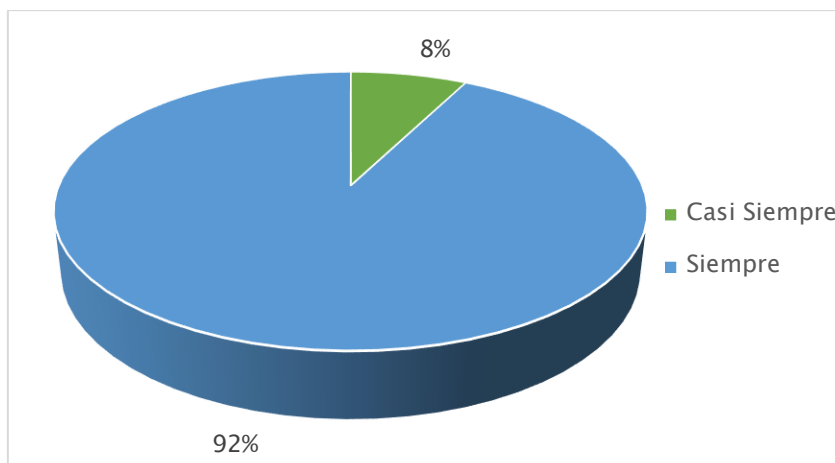
*¿Considera que sus habilidades contribuyen con el objetivo de la empresa?*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Casi Siempre | 5          | 7,6        |
| Siempre      | 61         | 92,4       |
| Total        | 66         | 100,0      |

Fuente: elaboración propia

**Figura 55**

*¿Considera que sus habilidades contribuyen con el objetivo de la empresa?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 44 ¿Considera que sus habilidades contribuyen con el objetivo de la empresa? se puede precisar que de la Tabla 46 y Figura 55 se destaca las respuestas: el 92% indica que sus habilidades siempre contribuyen con el objetivo de la empresa y el 8% indica que sus habilidades casi siempre contribuyen con el objetivo de la empresa

**Tabla 47**

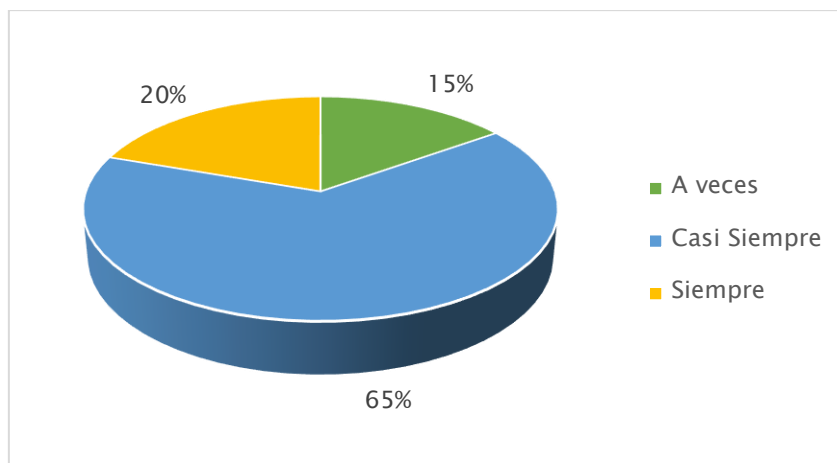
*¿Considera que la empresa cuenta con buen ambiente laborar para desarrollarse?*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| A veces      | 10                | 15,2              |
| Casi Siempre | 43                | 65,2              |
| Siempre      | 13                | 19,7              |
| Total        | 66                | 100,0             |

Fuente: elaboración propia

**Figura 56**

*¿Considera que la empresa cuenta con buen ambiente laborar para desarrollarse?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 45 ¿Considera que la empresa cuenta con buen ambiente laborar para desarrollarse? se puede precisar que de la Tabla 47 y Figura 56 se destaca las respuestas: el 65% indica que la empresa casi siempre cuenta con buen ambiente laborar para desarrollarse, el 20% precisa que la empresa siempre cuenta con buen ambiente laborar para desarrollarse y solo 15% señaló que la empresa a veces cuenta con buen ambiente laborar para desarrollarse.

- **Indicador:** Conocimiento

**Tabla 48**

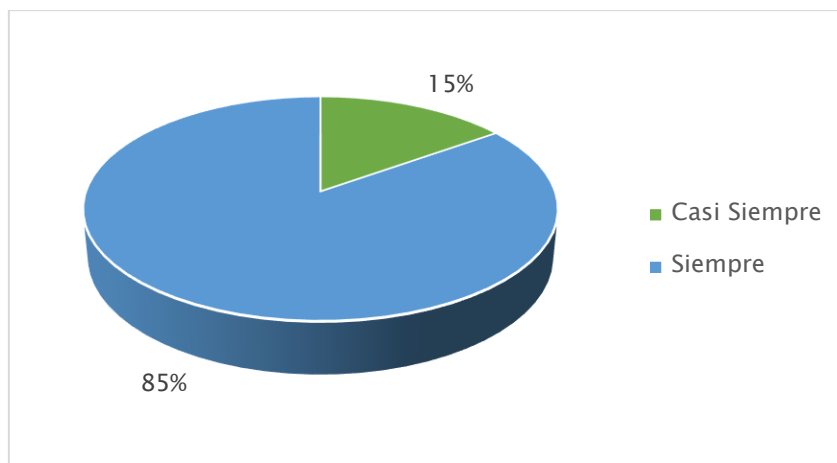
*¿Considera que su equipo de trabajo tiene los conocimientos suficientes para realizar su trabajo?*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Casi Siempre | 10         | 15,2       |
| Siempre      | 56         | 84,8       |
| Total        | 66         | 100,0      |

Fuente: elaboración propia

**Figura 57**

*¿Considera que su equipo de trabajo tiene los conocimientos suficientes para realizar su trabajo?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 46 ¿Considera que su equipo de trabajo tiene los conocimientos suficientes para realizar su trabajo? se puede precisar que de la Tabla 48 y Figura 57 se destaca las respuestas: el 85% indica que su equipo de trabajo siempre tiene los conocimientos suficientes para realizar su trabajo y el 15% considera que su equipo de trabajo casi siempre tiene los conocimientos suficientes para realizar su trabajo.

**Tabla 49**

*¿Considera que las capacitaciones brindadas por la empresa incrementan sus conocimientos en su puesto de trabajo?*

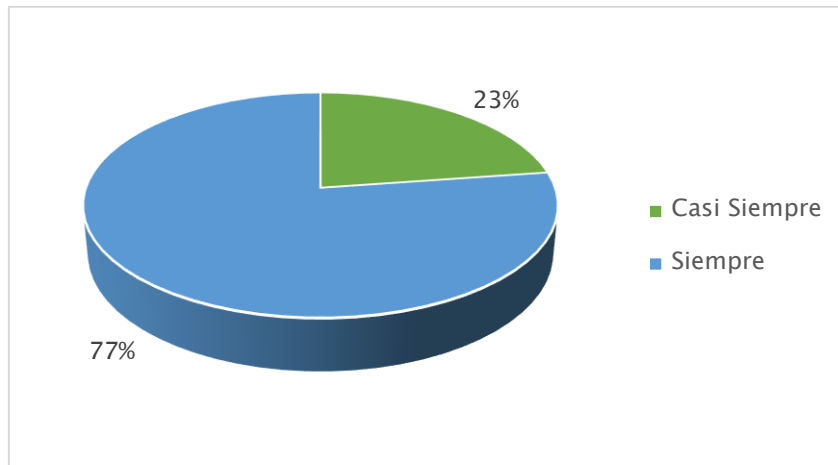
|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Casi Siempre | 15                | 22,7              |
| Siempre      | 51                | 77,3              |
| Total        | 66                | 100,0             |

Fuente: elaboración propia

**Figura 58**



*¿Considera que las capacitaciones brindadas por la empresa incrementan sus conocimientos en su puesto de trabajo?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 47 *¿Considera que las capacitaciones brindadas por la empresa incrementan sus conocimientos en su puesto de trabajo?* se puede precisar que de la Tabla 49 y Figura 58 se destaca las respuestas: el 77% indica que las capacitaciones brindadas por la empresa siempre incrementan sus conocimientos en su puesto de trabajo y 23 % considera que las capacitaciones brindadas por la empresa casi siempre incrementan sus conocimientos en su puesto de trabajo

- **Indicador:** Actitudes

**Tabla 50**

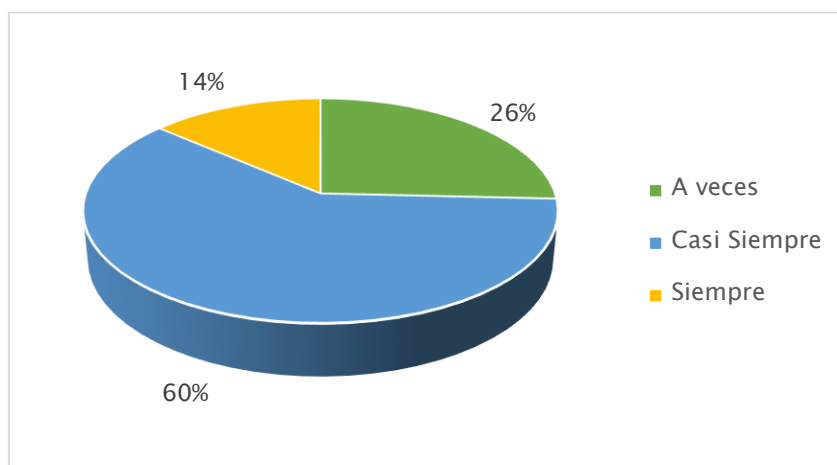
*¿Considera que se siente reconocido, apoyado y apreciado en la empresa?*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| A veces      | 17                | 25,8              |
| Casi Siempre | 40                | 60,6              |
| Siempre      | 9                 | 13,6              |
| Total        | 66                | 100,0             |

Fuente: elaboración propia

**Figura 59**

*¿Considera que se siente reconocido, apoyado y apreciado en la empresa?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 48 *¿Considera que se siente reconocido, apoyado y apreciado en la empresa?* se puede precisar que de la Tabla 50 y Figura 59 se destaca las respuestas: el 60% considera que casi siempre se siente reconocido, apoyado y apreciado en la empresa, el 26% considera que a veces se siente reconocido, apoyado y apreciado en la empresa y el 14% marcó que siempre se siente reconocido, apoyado y apreciado en la empresa.

**Tabla 51**

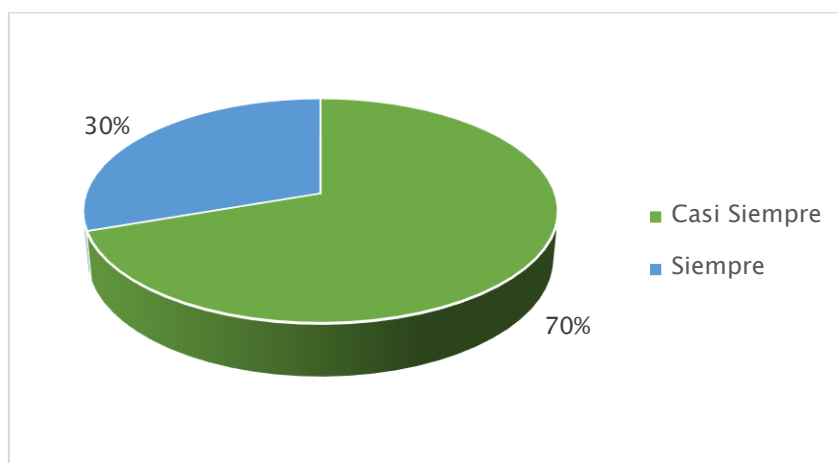
*¿Considera que tiene una buena actitud al final de su jornada de trabajo?*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Casi Siempre | 46         | 69,7       |
| Siempre      | 20         | 30,3       |
| Total        | 66         | 100,0      |

Fuente: elaboración propia

**Figura 60**

*¿Considera que tiene una buena actitud al final de su jornada de trabajo?*



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 49 *¿Considera que tiene una buena actitud al final de su jornada de trabajo?* se puede precisar que de la Tabla 51 y Figura 60 se destaca las respuestas: el 70% considera que casi siempre tiene una buena actitud al final de su jornada de trabajo y el 30% considera que siempre tiene una buena actitud al final de su jornada de trabajo.

**Tabla 52**

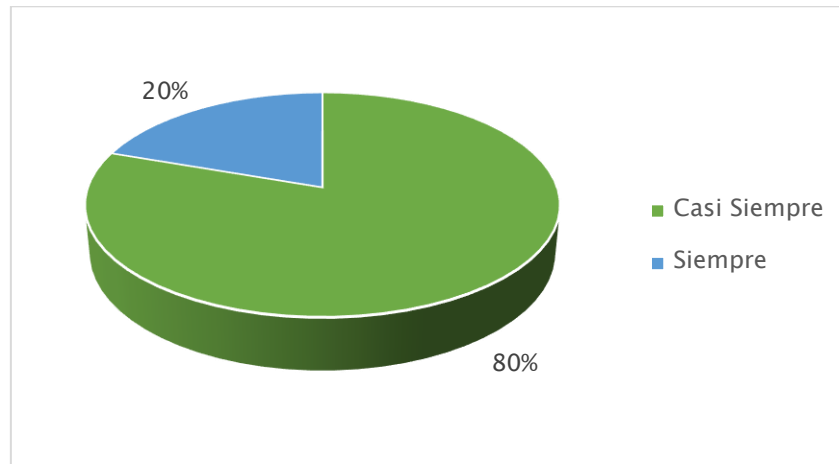
*¿Considera que su equipo de trabajo tiene una actitud positiva mientras trabaja?*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Casi Siempre | 53                | 80,3              |
| Siempre      | 13                | 19,7              |
| Total        | 66                | 100,0             |

Fuente: elaboración propia

**Figura 61**

¿Considera que su equipo de trabajo tiene una actitud positiva mientras trabaja?



Fuente: datos obtenidos de la investigación.

Luego de procesar los datos, y obtener los resultados para el ítem 50 ¿Considera que su equipo de trabajo tiene una actitud positiva mientras trabaja? se puede precisar que de la Tabla 52 y Figura 61 se destaca las respuestas: el 80% considera que su equipo de trabajo casi siempre tiene una actitud positiva mientras trabaja y el 20% considera que su equipo de trabajo siempre tiene una actitud positiva mientras trabaja

### 5.3. Discusión de resultados

#### Contraste de Hipótesis

##### Hipótesis específicas:

##### - Hipótesis específica 1:

**Hipótesis nula**  $H_0$ : La jornada de trabajo no impacta en la productividad.

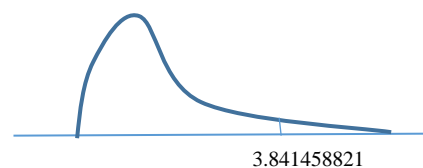
**Hipótesis alterna**  $H_1$ : La jornada de trabajo impacta en la productividad.

Prueba estadística: prueba Chi – Cuadrado

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 1

Punto crítico:  $\chi^2_{(1,0.95)} = 3.841458821$



#### Tabla 53

*Prueba de correlación de la jornada de trabajo y la productividad*

|                    |              | PRODUCTIVIDAD |         | Total |
|--------------------|--------------|---------------|---------|-------|
|                    |              | Casi Siempre  | Siempre |       |
| JORNADA DE TRABAJO | A veces      | 5             | 26      | 31    |
|                    | Casi Siempre | 3             | 32      | 35    |
|                    | Total        | 8             | 58      | 66    |

Fuente: datos obtenidos de la investigación.

**Tabla 54**

*Prueba de chi-cuadrado de la jornada de trabajo y la productividad*

|                              | Valor             | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|-------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | ,882 <sup>a</sup> | 1  | ,348                                 |
| Razón de verosimilitud       | ,885              | 1  | ,347                                 |
| Asociación lineal por lineal | ,868              | 1  | ,351                                 |
| N de casos válidos           | 66                |    |                                      |

Fuente: datos obtenidos de la investigación.

**Función pivotal:**

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 0,882$$

$\chi_o^2 = 0,882$  pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 0,882) = 0,348$$

Decisión: como 0,882 pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa.

Conclusión: Conforme a la tabla 54, se determinó que el Chi-cuadrado de Pearson es 0.882. Siendo mayor que el valor crítico y perteneciendo a la región de aceptación, podemos concluir que la jornada de trabajo no impacta en la productividad.

- **Hipótesis específica 2:**

**Hipótesis nula**  $H_0$ : La jornada de trabajo no impacta en las competencias.

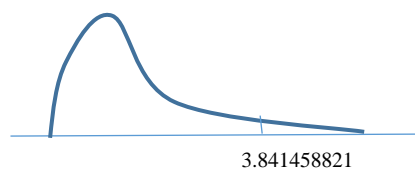
**Hipótesis alterna**  $H_1$ : La jornada de trabajo impacta en las competencias.

Prueba estadística: prueba Chi – Cuadrado

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 1

Punto crítico:  $\chi^2_{(1,0.95)} = 3.841458821$



**Tabla 55**

*Prueba de correlación de la jornada de trabajo y las competencias*

|                    |              | COMPETENCIAS |         | Total |
|--------------------|--------------|--------------|---------|-------|
|                    |              | Casi Siempre | Siempre |       |
| JORNADA DE TRABAJO | A veces      | 23           | 8       | 31    |
|                    | Casi Siempre | 20           | 15      | 35    |
|                    | Total        | 43           | 23      | 66    |

Fuente: datos obtenidos de la investigación.

**Tabla 56**

*Prueba de chi-cuadrado de la jornada de trabajo y las competencias*

|                              | Valor              | df | Significación asintótica |
|------------------------------|--------------------|----|--------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 2,105 <sup>a</sup> | 1  | ,147                     |
| Razón de verosimilitud       | 2,132              | 1  | ,144                     |
| Asociación lineal por lineal | 2,073              | 1  | ,150                     |
| N de casos válidos           | 66                 |    |                          |

Fuente: datos obtenidos de la investigación.

**Función pivotal:**

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 2,105$$

$\chi_o^2 = 2,105$  pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 2,105) = 0,147$$

Decisión: como 2,105 pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa.

Conclusión: Conforme a la tabla 56, se estableció que el Chi-cuadrado de Pearson es 2.105. Siendo mayor que el valor crítico y perteneciendo a la región de aceptación, podemos concluir que la jornada de trabajo no impacta en las competencias.

- **Hipótesis específica 3:**

**Hipótesis nula** H<sub>0</sub>: Las condiciones del espacio físico de trabajo no impacta en la productividad.

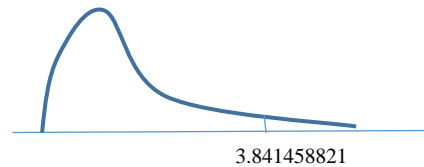
**Hipótesis alterna** H<sub>1</sub>: Las condiciones del espacio físico de trabajo impacta en la productividad.

Prueba estadística: prueba Chi – Cuadrado

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 1

Punto crítico:  $\chi_{(1,0.95)}^2 = 3.841458821$



**Tabla 57**

*Prueba de correlación de las condiciones del espacio físico de trabajo y la productividad*

|  |              | PRODUCTIVIDAD |         | Total |
|--|--------------|---------------|---------|-------|
|  |              | Casi Siempre  | Siempre |       |
| CONDICIONES<br>DEL ESPACIO<br>FÍSICO DE<br>TRABAJO | Casi Siempre | 5             | 30      | 35    |
|  | Siempre      | 3             | 28      | 31    |
| Total  |              | 8             | 58      | 66    |

Fuente: datos obtenidos de la investigación.

**Tabla 58**

*Prueba de chi-cuadrado de las condiciones del espacio físico de trabajo y la productividad*

|                              | Valor             | df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|-------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson      | ,328 <sup>a</sup> | 1  | ,567                                       |
| Razón de verosimilitud       | ,332              | 1  | ,565                                       |
| Asociación lineal por lineal | ,323              | 1  | ,570                                       |
| N de casos válidos           | 66                |    |  |

Fuente: datos obtenidos de la investigación

**Función pivotal:**

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 0,328$$

$\chi_o^2 = 0,328$  pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 0,328) = 0,567$$

Decisión: como 0,328 pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa.

Conclusión: Conforme a la tabla 58, se estableció que el Chi-cuadrado de Pearson es 0.328. Siendo mayor que el valor crítico y perteneciendo a la región de aceptación, podemos concluir que las condiciones del espacio físico de trabajo no impactan en la productividad.

- **Hipótesis específica 4:**

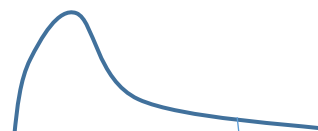
**Hipótesis nula** H<sub>0</sub>: Las condiciones del espacio físico de trabajo no impactan en las competencias.

**Hipótesis alterna** H<sub>1</sub>: Las condiciones del espacio físico de trabajo impactan en las competencias.

Prueba estadística: prueba Chi – Cuadrado

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 1





Punto crítico:  $\chi^2_{(1,0,95)} = 3.841458821$

3.841458821

**Tabla 59**

*Prueba de correlación de las condiciones del espacio físico de trabajo y las competencias*

|                    |              | COMPETENCIAS |         | Total |
|--------------------|--------------|--------------|---------|-------|
|                    |              | Casi Siempre | Siempre |       |
| <b>CONDICIONES</b> |              |              |         |       |
| DEL ESPACIO        | Casi Siempre | 21           | 14      | 35    |
| FÍSICO DE          |              |              |         |       |
| TRABAJO            | Siempre      | 22           | 9       | 31    |
| Total              |              | 43           | 23      | 66    |

Fuente: datos obtenidos de la investigación

**Tabla 60**

*Prueba de chi-cuadrado de las condiciones del espacio físico de trabajo y las competencias*

|                              | Valor             | df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|-------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson      | ,871 <sup>a</sup> | 1  | ,351                                       |
| Razón de verosimilitud       | ,876              | 1  | ,349                                       |
| Asociación lineal por lineal | ,858              | 1  | ,354                                       |
| N de casos válidos           | 66                |    |  |

Fuente: datos obtenidos de la investigación

**Función pivotal:**

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 0,871$$

$\chi_o^2 = 0,871$  pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 0,871) = 0,351$$

Decisión: como 0,871 pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa.

Conclusión: Conforme a la tabla 60, se estableció que el Chi-cuadrado de Pearson es 0.871. Siendo mayor que el valor crítico y perteneciendo a la región de aceptación, podemos concluir que las condiciones del espacio físico de trabajo no impactan en las competencias

- **Hipótesis específica 5:**

**Hipótesis nula  $H_0$ :** El uso de la tecnología de la información y comunicación no impactan en la productividad.

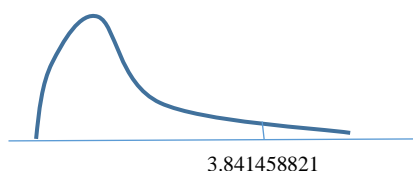
**Hipótesis alterna  $H_1$ :** El uso de la tecnología de la información y comunicación impactan en la productividad.

Prueba estadística: prueba Chi – Cuadrado

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 1

Punto crítico:  $\chi^2_{(1,0.95)} = 3.841458821$



**Tabla 61**

*Prueba de correlación del uso de la tecnología de la información y comunicación y la productividad*

|  |              | PRODUCTIVIDAD |         | Total |
|--|--------------|---------------|---------|-------|
|  |              | Casi Siempre  | Siempre |       |
| USO DE LA<br>TECNOLOGÍA DE LA<br>INFORMACIÓN Y<br>COMUNICACIÓN | Casi Siempre | 5             | 24      | 29    |
|  | Siempre      | 3             | 34      | 37    |
| Total  |              | 8             | 58      | 66    |

Fuente: datos obtenidos de la investigación

**Tabla 62**

*Prueba de chi-cuadrado del uso de la tecnología de la información y comunicación y la productividad*

|                              | Valor              | df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 1,273 <sup>a</sup> | 1  | ,259                                       |
| Razón de verosimilitud       | 1,266              | 1  | ,261                                       |
| Asociación lineal por lineal | 1,254              | 1  | ,263                                       |
| N de casos válidos           | 66                 |    |  |

Fuente: datos obtenidos de la investigación

**Función pivotal:**

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 1,273$$

$\chi_o^2 = 1,273$  pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 1,273) = 0,259$$

Decisión: como 1,273 pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa.

Conclusión: Conforme a la tabla 62, se estableció que el Chi-cuadrado de Pearson es 1.273. Siendo mayor que el valor crítico y perteneciendo a la región de aceptación, podemos concluir que el uso de la tecnología de la información y comunicación no impactan en la productividad.

**- Hipótesis específica 6:**

**Hipótesis nula H<sub>0</sub>:** El uso de la tecnología de la información y comunicación no impactan en las competencias.

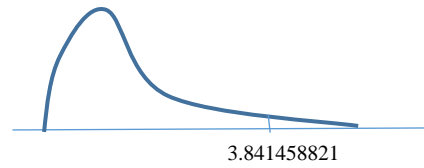
**Hipótesis alterna H<sub>1</sub>:** El uso de la tecnología de la información y comunicación impactan en las competencias.

Prueba estadística: prueba Chi – Cuadrado

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 1

Punto crítico:  $\chi^2_{(1,0,95)} = 3.841458821$



**Tabla 63**

*Prueba de correlación del uso de la tecnología de la información y comunicación y las competencias*

|  | COMPETENCIAS |         | Total |    |
|--|--------------|---------|-------|----|
|  | Casi Siempre | Siempre |       |    |
| USO DE LA<br>TECNOLOGÍA DE LA<br>INFORMACIÓN Y<br>COMUNICACIÓN | Casi Siempre | 19      | 10    | 29 |
|  | Siempre      | 24      | 13    | 37 |
| Total  |              | 43      | 23    | 66 |

Fuente: datos obtenidos de la investigación

**Tabla 64**

*Prueba de chi-cuadrado del uso de la tecnología de la información y comunicación y las competencias.*

|                                 | Valor             | df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|---------------------------------|-------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de<br>Pearson      | ,003 <sup>a</sup> | 1  | ,956                                       |
| Razón de<br>verosimilitud       | ,003              | 1  | ,956                                       |
| Asociación lineal<br>por lineal | ,003              | 1  | ,956                                       |
| N de casos válidos              | 66                |    |  |

Fuente: datos obtenidos de la investigación

**Función pivotal:**

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 0,003$$

$\chi_o^2 = 0,003$  pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 0,003) = 0,956$$

Decisión: como 0,003 pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa.

Conclusión: Conforme a la tabla 64, se estableció que el Chi-cuadrado de Pearson es 0.003. Siendo mayor que el valor crítico y perteneciendo a la región de aceptación, podemos concluir que el uso de la tecnología de la información y comunicación no impacta en las competencias.

- **Hipótesis específica 7:**

**Hipótesis nula** H<sub>0</sub>: El balance personal y laboral no impactan en la productividad.

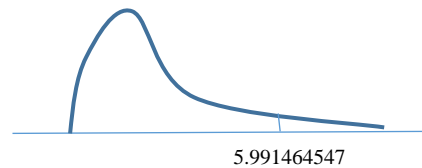
**Hipótesis alterna** H<sub>1</sub>: El balance personal y laboral impactan en la productividad.

Prueba estadística: prueba Chi – Cuadrado

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 2

Punto crítico:  $\chi^2_{(2,0.95)} = 5.991464547$



**Tabla 65**

*Prueba de correlación del balance entre la vida personal y laboral y la productividad*

|              |              | PRODUCTIVIDAD |         | Total |
|--------------|--------------|---------------|---------|-------|
|              |              | Casi Siempre  | Siempre |       |
| BALANCE VIDA | Casi nunca   | 0             | 1       | 1     |
| PERSONAL Y   | A veces      | 7             | 47      | 54    |
| LABORAL      | Casi Siempre | 1             | 10      | 11    |
| Total        |              | 8             | 58      | 66    |

Fuente: datos obtenidos de la investigación

**Tabla 66***Prueba de chi-cuadrado del balance entre la vida personal y laboral y la productividad*

|                              | Valor             | df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|-------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson      | ,269 <sup>a</sup> | 2  | ,874                                       |
| Razón de verosimilitud       | ,396              | 2  | ,820                                       |
| Asociación lineal por lineal | ,040              | 1  | ,842                                       |
| N de casos válidos           | 66                |    |  |

Fuente: datos obtenidos de la investigación

**Función pivotal:**

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 0,269$$

$\chi_o^2 = 0,269$  pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 0,269) = 0,874$$

Decisión: como 0,269 pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa.

Conclusión: Conforme a la tabla 66, se estableció que el Chi-cuadrado de Pearson es 0.269. Siendo mayor que el valor crítico y perteneciendo a la región de aceptación, podemos concluir que el balance personal y laboral no impacta en la productividad.

**- Hipótesis específica 8:**

**Hipótesis nula** H<sub>0</sub>: El balance personal y laboral no impactan en las competencias.

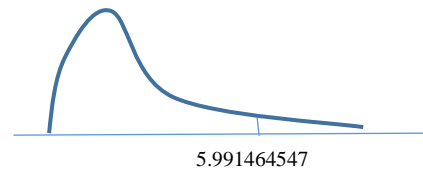
**Hipótesis alterna** H<sub>1</sub>: El balance personal y laboral impactan en las competencias.

Prueba estadística: prueba Chi – Cuadrado

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 2

Punto crítico:  $\chi^2_{(2,0.95)} = 5.991464547$



**Tabla 67**

*Prueba de correlación del balance entra la vida personal y laboral y las competencias*

|              |              | COMPETENCIAS |         | Total |
|--------------|--------------|--------------|---------|-------|
|              |              | Casi Siempre | Siempre |       |
| BALANCE VIDA | Casi nunca   | 0            | 1       | 1     |
| PERSONAL Y   | A veces      | 35           | 19      | 54    |
| LABORAL      | Casi Siempre | 8            | 3       | 11    |
| Total        |              | 43           | 23      | 66    |

Fuente: datos obtenidos de la investigación

**Tabla 68**

*Prueba de chi-cuadrado del balance entra la vida personal y laboral y las competencias*

|                              | Valor              | df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 2,150 <sup>a</sup> | 2  | ,341                                       |
| Razón de verosimilitud       | 2,400              | 2  | ,301                                       |
| Asociación lineal por lineal | ,912               | 1  | ,340                                       |
| N de casos válidos           | 66                 |    |  |

Fuente: datos obtenidos de la investigación

**Función pivotal:**

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 2,150$$

$\chi_o^2 = 2,150$  pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 2,150) = 0,341$$

Decisión: como 2,150 pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa.

Conclusión: Conforme a la tabla 68, se estableció que el Chi-cuadrado de Pearson es 2.150. Siendo mayor que el valor crítico y perteneciendo a la región de aceptación, podemos concluir que el balance personal y laboral no impacta en las competencias.

- **Hipótesis específica 9:**

**Hipótesis nula** H<sub>0</sub>: La organización laboral no impacta en la productividad.

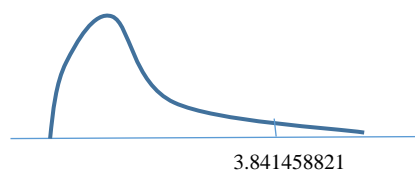
**Hipótesis alterna** H<sub>1</sub>: La organización laboral impacta en la productividad.

Prueba estadística: prueba Chi – Cuadrado

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 1

Punto crítico:  $\chi^2_{(1,0.95)} = 3.841458821$



**Tabla 69**

*Prueba de correlación de la organización laboral y la productividad*

|                      |              | PRODUCTIVIDAD |         | Total |
|----------------------|--------------|---------------|---------|-------|
|                      |              | Casi Siempre  | Siempre |       |
| ORGANIZACIÓN LABORAL | Casi Siempre | 5             | 55      | 60    |
|                      | Siempre      | 3             | 3       | 6     |
| Total                |              | 8             | 58      | 66    |

Fuente: datos obtenidos de la investigación

**Tabla 70**

*Prueba de chi-cuadrado de la organización laboral y la productividad*



|                              | Valor              | df | Significación<br>asintótica |
|------------------------------|--------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 8,890 <sup>a</sup> | 1  | ,003                        |
| Razón de verosimilitud       | 6,014              | 1  | ,014                        |
| Asociación lineal por lineal | 8,755              | 1  | ,003                        |
| N de casos válidos           | 66                 |    |                             |

Fuente: datos obtenidos de la investigación

### **Función pivotal:**

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 8,890$$

$\chi_o^2 = 8,890$  pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 8,890) = 0,003$$

Decisión: como 8,890 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión: Conforme a la tabla 70, se estableció que el Chi-cuadrado de Pearson es 8.890. Siendo menor que el valor crítico y perteneciendo a la región de rechazo, podemos concluir que la organización laboral impacta en la productividad.

### **- Hipótesis específica 10:**

**Hipótesis nula**  $H_0$ : La organización laboral no impacta en las competencias.

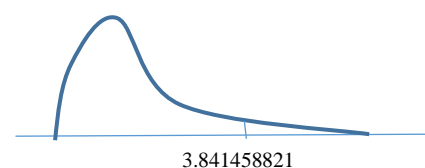
**Hipótesis alterna**  $H_1$ : La organización laboral impacta en las competencias.

Prueba estadística: prueba Chi – Cuadrado

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 1

Punto crítico:  $\chi_{(1,0.95)}^2 = 3.841458821$



**Tabla 71***Prueba de correlación de la organización laboral y las competencias*

|              |              | COMPETENCIAS |         | Total |
|--------------|--------------|--------------|---------|-------|
|              |              | Casi Siempre | Siempre |       |
| ORGANIZACIÓN | Casi Siempre | 40           | 20      | 60    |
| LABORAL      | Siempre      | 3            | 3       | 6     |
| Total        |              | 43           | 23      | 66    |

Fuente: datos obtenidos de la investigación

**Tabla 72***Prueba de chi-cuadrado de la organización laboral y las competencias*

|                              | Valor             | df | Significación<br>asintótica |
|------------------------------|-------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | ,667 <sup>a</sup> | 1  | ,414                        |
| Razón de verosimilitud       | ,639              | 1  | ,424                        |
| Asociación lineal por lineal | ,657              | 1  | ,418                        |
| N de casos válidos           | 66                |    |                             |

Fuente: datos obtenidos de la investigación

**Función pivotal:**

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 0,667$$

$\chi_o^2 = 0,667$  pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 0,667) = 0,414$$

Decisión: como 0,667 pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa.

Conclusión: Conforme a la tabla 72, se estableció que el Chi-cuadrado de Pearson es 0.667. Siendo mayor que el valor crítico y perteneciendo a la región de aceptación, podemos concluir que la organización laboral no impacta en las competencias.

#### 5.4. Propuesta de mejora

| PROBLEMA / DEBILIDAD   | ACCIONES CORRECTIVAS   | ESTRATEGIA   | MEDIO DE VERIFICACIÓN                                    | RESPONSABLE               | TIEMPO      |
|--|--|--|--|---------------------------|-------------|
| Sobrecarga laboral que genera el incumplimiento del horario de trabajo | Organizar el trabajo adecuadamente y cumplir el horario de trabajo indicado  | Planificar las tareas de acuerdo a su prioridad y coordinar en equipo las actividades diarias de trabajo                                     | Control de asistencia y encuesta de satisfacción laboral | RR.HH / jefe de cada área | 1 mes       |
| Desconocimiento de las condiciones laborales del teletrabajo           | Facilitar un manual donde indique las condiciones que conlleva teletrabajar  | Realizar un manual con información útil y fácil de entendimiento para los trabajadores acerca del teletrabajo                                | Encuesta del teletrabajo                                 | RRHH                      | 1 - 2 meses |
| La falta de asignación de herramientas para el teletrabajo             | Brindar las herramientas que los trabajadores necesitan para realizar su trabajo en óptimas condiciones                                  | Evaluar las carencias de herramientas que tienen los trabajadores y brindarles lo necesaria para la  | Encuesta de satisfacción laboral                         | RRHH / Soporte técnico    | 2 meses     |
| Desconocimiento del uso de herramientas tecnológicas                   | Asegurar el proceso de capacitación para el uso de las nuevas tecnologías y aplicaciones que ayuden a la                                 | Realizar capacitaciones brindando mayor información sobre el uso de las aplicaciones y herramientas  | Encuesta   | Soporte técnico           | Mensual     |
| Alto índice de aislamiento y agotamiento laboral                       | Promover actividades recreativas y reuniones de integración entre los trabajadores y pausas activas                                      | Organizar y realizar actividades de integración en fechas festivas mediante plataformas de   | Encuesta de satisfacción laboral                         | RRHH/ jefes de cada área  | Mensual     |
| Comunicación inadecuada entre los equipos de trabajo                   | Alentar a los trabajadores a tener una comunicación interna activa entre ellos   | Fomentar una comunicación horizontal entre los trabajadores, para facilitar el intercambio de información entre diferentes grupos de trabajo | Encuesta de comunicación interna                         | Jefe de cada área         | 1 mes       |
| La falta de planificación del trabajo                                  | Impulsar reuniones para organizar tareas y se cumplan los objetivos en el tiempo determinado.  | Delegar actividades, realizar monitoreos, conocer y dar a conocer las metas de equipo  | Encuesta de satisfacción laboral                         | Jefe de cada área         | Mensual     |
| La falta de aplicación de una evaluación de desempeño laboral          | Realizar una Evaluación de desempeño para evaluar el estado de desempeño de los trabajadores y fomentar el alineamiento de los objetivos | Realizar una Evaluación del desempeño en 360° que nos permitirá tener una mejor gestión de personas en la empresa                            | Evaluación 360°  | RRHH                      | Anual       |

## CONCLUSIONES

El objetivo general del presente trabajo investigativo fue “Determinar el impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022”, en relación a ello, después de obtener los resultados y realizar el contraste de las hipótesis específicas se concluye que:

- La dimensión jornada de trabajo de la variable teletrabajo no impacta en la dimensión productividad ni en la dimensión competencias de la variable desempeño laboral, los trabajadores han mostrado su conformidad con el horario de trabajo que actualmente tienen, y sienten que la empresa respeta el horario por las que fueron contratados, del mismo modo que en su mayoría indicó que los jefes respetan la desconexión digital puesto que no les encomiendan actividades, ni se comunican fuera de su horario
- La dimensión condiciones del espacio físico de trabajo de la variable teletrabajo no impactan en la dimensión productividad ni en la dimensión competencias de la variable desempeño laboral, los trabajadores han mostrado su conformidad con el mobiliario y el espacio que cuentan en su hogar para realizar el teletrabajo, a pesar de ello han indicado que la empresa debe brindar equipos y recursos y también indicaron que cuentan con algún equipo tecnológico que les permita desarrollar sus actividades..
- La dimensión uso de la tecnología de la información y comunicación de la variable teletrabajo no impacta en la dimensión productividad ni en la dimensión competencias de la variable desempeño laboral ya que muchos trabajadores han indicado que siempre cuentan con el apoyo de soporte técnico, también están conformes con la velocidad de internet que cuentan que les ha permitido con la continuación de sus actividades asimismo los trabajadores mostraron su aceptación respecto a la facilidad que tienen para intercambiar información laboral, y que la gran mayoría usa las aplicaciones como medio de comunicación entre sus equipos de trabajo.
- La dimensión el balance personal y laboral de la variable teletrabajo no impactan en la dimensión productividad ni en la dimensión competencias de la variable desempeño laboral, los trabajadores en su mayoría han indicado que no han tenido problemas respecto a la

hiperconectividad, es decir, muchos de ellos han considerado que no trabajan más a comparación de lo que trabajaban presencialmente, incluso muchos han señalado que a pesar de que la interacción de sus compañeros se ha reducido por la presencia física del trabajador y que se sienten aislados, ha sido compensado con la interacción que tienen con su familia.

- La dimensión organización laboral de la variable teletrabajo impacta en la productividad de la variable desempeño laboral, puesto que está directamente relacionado con la el desempeño de cada trabajador, a pesar de que muchos han mencionado que su rendimiento es el óptimo, muchos especificar que no siempre planifican y organizan su trabajo auto disciplinadamente.
- La dimensión organización laboral de la variable teletrabajo no impacta en la dimensión competencias de la variable desempeño laboral, los trabajadores señalaron su conformidad respecto a la adecuada comunicación que tienen con sus jefes en su mayoría, y que logran alcanzar los objetivos trazados.
- Determinar el impacto entre las dimensiones anteriormente evaluadas, ha sido de mucho provecho, puesto que nos permitió conocer que el teletrabajo finalmente no impacta en gran medida en el desempeño laboral en una empresa de entretenimiento ante el Covid -19, por el contrario en esta investigación se ha determinado que el desempeño no tuvo variación en la mayoría de sus trabajadores, a pesar de ello, es importante conocer el impacto que tiene el teletrabajo en las empresas para poder buscar soluciones y evitar el impacto negativo sobre el desempeño.

## RECOMENDACIONES

- A pesar de que los resultados hayan indicado que los trabajadores en su mayoría no sienten disconformidad respecto al horario de trabajo que cumplen, es recomendable que se organice el trabajo adecuadamente para evitar sobrecargas laborales, asimismo recomiendo cumplir el horario de trabajo indicado para fines de la empresa, respetando la ley sobre la jornada máxima de trabajo.
- Los trabajadores han indicado estar conformes respecto a las condiciones laborales que conlleva el teletrabajo, sin embargo, por la minoría que señalan su disconformidad se aconseja facilitar un manual donde indique las condiciones laborales que conlleva teletrabajar, especificando los deberes de los trabajadores y también sus derechos.
- Aun cuando muchos de los trabajadores han precisado contar con algún equipo tecnológico, mobiliario y herramientas de trabajo, la empresa debe brindar a los trabajadores las herramientas que los trabajadores necesitan para realizar su trabajo en óptimas condiciones y de esta manera evitar alguna incomodidad al usar sus pertenencias.
- Por el giro de actividad de la empresa la mayoría de trabajadores conoce el uso de las tecnologías de la comunicación, aun así es importante asegurar el proceso de capacitación para el uso de las nuevas tecnologías y aplicaciones que ayuden a la continuidad laboral o en todo caso las actualizaciones en las versiones más recientes de ellos.
- De acuerdo a los resultados, se ha confirmado que el balance de la vida personal y laboral no impacta sustancialmente al desempeño en el caso de la empresa de entretenimiento, pero muchos de los trabajadores se han sentido aislados, y que la interacción con sus compañeros ha disminuido, se recomienda promover actividades recreativas y reuniones de integración entre los trabajadores y pausas activas usando herramientas tecnológicas para evitar la el contacto físico y presencial.
- Si bien los resultados han denotado que existe una buena comunicación entre los equipos de trabajo, es recomendable siempre alentar a los trabajadores a tener una comunicación interna activa entre ellos, a través de talleres y la participación activa de los mismos.

- Conforme a los resultados se ha denotado que la falta de planificación y organización si afecta al desempeño laboral, por ello recomiendo impulsar reuniones para organizar, delegar tareas y puedan cumplir los objetivos en el tiempo determinado asimismo se debe de incentivar al trabajo en equipos para que de esta forma puedan organizar mejor sus labores.
- Finalmente, es importante y se recomienda realizar una evaluación de desempeño de 360° para medir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores, de esta manera puedan alinearse con los objetivos y crear planes de acción para beneficio de ellos mismos, y por último para poder tomar decisiones ya que no se puede gestionar lo que no se puede medir.

## REFERENCIAS

- Acosta, N. (29 de diciembre de 2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?* Obtenido de Cuida tu dinero: <https://www.cuidatudinero.com/13150556/como-se-ve-un-plan-de-negocios-de-30-60-90-dias>
- Aguilar, C., Jumpa, S., & Martínez, L. (2021). El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral. *[Tesis de Maestría, Universidad Esan]*. Lima.
- Alles, M. (2008). *Desempeño por competencias : evaluación de 360°* (Vol. 2da edición). Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2009). *Diccionario de competencias: la trilogía, nuevos conceptos y enfoques. Tomo I*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Alles, M. (2020). *Gestionar sin estar- Desafíos en tiempos de home office* (Vol. 1era edición). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Granica.
- Alonso, T. (20 de marzo de 2020). *Teletrabajo: flexibilidad, ventajas y mucha tecnología*. Obtenido de Blog Lenovo: <https://www.bloglenovo.es/teletrabajo/>
- Altuve, E., & Serrano, C. (1999). Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y Deal y el Desempeño laboral. *[tesis de grado, Universidad Católica Andrés Bello]*. Caracas.
- AMET. (2002). *Acuerdo Marco Europeo sobre teletrabajo*. Obtenido de <https://www.uned.ac.cr/viplan/images/acuerdo-marco-europeo-sobre-teletrabajo.pdf>
- Bohlander, S. (2003). *Administración de recursos humanos* (Vol. 4ta edición). México.
- Buira, J. (2012). *El teletrabajo entre el mito y la realidad* (Vol. Primera edición). Barcelona: UOC.
- Cárdenas, E. (6 de Octubre de 2021). *¿El trabajo remoto llegó para quedarse?* Obtenido de Conexión ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2021/10/06/el-trabajo-remoto-llego-para-quedarse/>
- Chávez, C. (2015). *Diccionario de recursos humanos. Técnicas organizacionales y Teorías administrativas*. (Vol. 1era edición). Argentina: Brujas.
- Chiavenato, E. (2011). *Administración de recursos humanos* (Vol. 9na edición). México: The McGraw-Hill.



- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (Vol. 5a edición). Santa fé de Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento humano*. México: Mc Graw- Hill.
- Chuco Aguilar, V. J., Alvarez Pejerrey, J. A., Chávez Ramírez, M. G., & Cuba Rosales, L. A. (2020). EL TRABAJO REMOTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL MARCO DEL COVID-19. *Review of global management*, 6(1), 50-55.
- Concha, E., & López, F. (2020). Teletrabajo y desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura, 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Piura.
- Congreso de la República del Perú. (2013). *Ley N° 30036- Ley que regula el teletrabajo*. Congreso de la República del Perú, Lima.
- Constitución política del Perú [Const.]. (1993). *Artículo 25 [Jornada Ordinaria de trabajo]*. Congreso Constituyente democrático.
- Cortés, J. (2012). "La Evaluación del Desempeño en el Estatuto Básico del Empleado Público". *El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados*, 36-69.
- Criollo, J. (2020). El teletrabajo y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Grupo Sur Capacitación y consultoría. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Ambato.
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos* (Vol. 14ta edición). México: Pearson Educación.
- Edquen, J. (2020). Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la Fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia-COVID 19. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Pimentel.
- El libro blanco del teletrabajo en España. (2012). *Del teletrabajo a domicilio a los e-workers. Un recorrido por la flexibilidad espacial, la movilidad y el trabajo remoto*. España.
- Fernández, J. (2021). Influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Trujillo.

- García-Camino Burgos, M. (2001). *Teletrabajo y discapacidad* (Vol. 1era edición). Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2011). *Organizaciones - Comportamiento, estructura y procesos* (Vol. 13era edición). México: McGRAW-HILL.
- Guayasamin, S. (2021). El teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Ambato.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6ta edición). México: McGRAW-HILL.
- Hernández, M. (2017). *Modelo de Implementación del Teletrabajo en Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. ESP*. UNIVERSIDAD EAN, Bogotá.
- Jiménez, J. (2009). *Productividad*. El Cid Editor.
- Lopez, J. (2013). *+Productividad*. México: Palibrio.
- López, J. (2020). *Guía de medidas laborales frente al COVID-19 en Iberoamérica* (Vol. 2a edición). Bogotá: Tirant lo Blanch.
- Marajofsky, L. (5 de Febrero de 2021). *Teletrabajo - VOLVER AL FUTURO*. Obtenido de El Planetario Urbano: <https://elplanetaurbano.com/2021/02/teletrabajo-volver-al-futuro/>
- Orlando, C. (2015). Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso de un área de una organización financiera en Bogotá. [Tesis de maestría, Universidad Militar Nueva Granada]. Bogotá.
- Pacheco, M. (2016). *Tecnologías de la información y la comunicación*. México: Pearson Educación.
- Parédez, I. (04 de 11 de 2020). El derecho a la desconexión digital. *El Peruano*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/106513-el-derecho-a-la-desconexion-digital>
- Peña, T. (2011). *Organización y representación del conocimiento: incidencias de las tecnología de la información y comunicación*. (Vol. 1era edición). Argentina: Alfagrama ediciones.
- Rojas, C. (2021). Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú - 2020. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima.

- Rojas, R. (2016). Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito-Caso de estudio empresa D.I.T. TELECOM. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Quito.
- Sagi-Vela, L. (2004). *Gestión por competencias : el reto compartido del crecimiento personal y de la organización*. Madrid: ESIC Editorial.
- Sanguinetti, W. (2002). *Teletrabajo y globalización: en busca de respuestas al desafío de la transnacionalización del empleo*. Salamanca- España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.
- Saracho, J. M. (2005). *Un modelo general de gestión por competencias*. Santiago: RIL editores.
- Tenazoa, J. (2021). Trabajo remoto y desempeño laboral en el Ministerio Público del Distrito de Tarapoto – 2021. [Tesis de Mestría, Universidad Cesar Vallejo]. Tarapoto.
- Valera, C. (2020). *El teletrabajo en la legislación peruana y latinoamericana*. Lima: La Ley - El Ángulo Legal de la NoticiaEl Ángulo Legal de la Noticia. Obtenido de <https://laley.pe/art/9680/el-teletrabajo-en-la-legislacion-peruana-y-latinoamericana>
- Vasconcelos, J. (2015). *Tecnologías de la información*. México: Grupo editorial Patria.

## APÉNDICE

## Apéndice 1: Matriz de Consistencia

Título: “Teletrabajo y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19,2022”

| Problema  | Objetivo  | Hipótesis   | Variables   | Dimensiones   | Indicadores   | Metodología   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| General   | General   | General   |   |   |   |   |
| ¿De qué manera el teletrabajo impacta en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022? | Determinar el impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022. | El teletrabajo impacta significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022. | <b>Variable independiente (x):</b><br>Teletrabajo     | Jornada de trabajo                                    | -Horario de trabajo<br>-Cantidad de horas que trabaja<br>-Desconexión digital   | Tipo de investigación:<br>Descriptiva<br><br>Método de investigación:<br>Deductivo – correlacional, no experimental, corte transversal<br><br>Población:<br>Todos los trabajadores de una empresa de entretenimiento global.<br><br>Muestra:<br>66 trabajadores<br><br>Técnica:<br>Encuesta<br><br>Instrumento:<br>Cuestionario basado en la escala de Likert |
|   |   |   |   | Condiciones del espacio físico de trabajo             | -Espacio físico y mobiliario<br>-Condiciones laborales<br>-Equipos y recursos brindados   |   |
|   |   |   |   | Uso de la tecnología de la Información y comunicación | -Apoyo de soporte técnico<br>-Tecnología de la información<br>-Tecnología de la comunicación<br>-Velocidad de internet  |   |
|   |   |   |   | Balance Personal y laboral                            | -Interacción con compañeros<br>-Interacción con familia<br>-Sentido de aislamiento<br>-Conflictos familiares<br>-Hiperconectividad<br>-Tiempo para recreación |   |
|   |   |   |   | Organización laboral                                  | -Rendimiento laboral<br>-Autodisciplina<br>-Control y seguimiento de trabajo<br>-Planificación<br>-Comunicación<br>-Logro de objetivos                        |   |
|   |   |   |   | Productividad   | -Eficacia<br>-Efectividad<br>-Eficiencia  |   |
|   |   |   | <b>Variable dependiente (y):</b><br>Desempeño laboral | Competencias  | -Habilidades<br>-Conocimiento<br>-Actitudes   |   |

## Apéndice 2: Protocolos o Instrumentos Utilizados

### ENCUESTA ANÓNIMA

#### “TELETRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE ENTRETENIMIENTO DE BARRANCO, PERÚ ANTE EL COVID-19,2022”

**OBJETIVO:** Determinar el impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19, 2022

**INSTRUCCIONES:** El presente cuestionario consta de 50 preguntas y es de carácter reservado y confidencial. Se pide que rellene con sinceridad, debe marcar con una “X” el valor que usted atribuya de acuerdo a la siguiente escala, ninguna pregunta se evalúa como incorrecta o correcta

|                          |               |                                |            |                       |
|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| 1                        | 2             | 3                              | 4          | 5                     |
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| N° | Pregunta  | Respuestas |   |   |   |   |
|----|---|------------|---|---|---|---|
|    |   | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | ¿Considera que su jefe cumple el horario de trabajo en su área?   |            |   |   |   |   |
| 2  | ¿Considera eficaz la flexibilidad de horario de trabajo por la comodidad personal?  |            |   |   |   |   |
| 3  | ¿Considera que trabaja las horas que establece su contrato de trabajo?  |            |   |   |   |   |
| 4  | ¿Considera que el horario de trabajo le alcanza para cumplir con sus funciones diarias?   |            |   |   |   |   |
| 5  | ¿Considera que la empresa respeta la ley establecida para la desconexión digital?   |            |   |   |   |   |
| 6  | ¿Su jefe coordina y/o encomienda actividades fuera de horario?  |            |   |   |   |   |
| 7  | ¿Considera que recibe mensajes o correos después del horario establecido?   |            |   |   |   |   |
| 8  | ¿Considera que cuenta con el mobiliario apropiado para realizar sus funciones teletrabajando?                                   |            |   |   |   |   |
| 9  | ¿Considera que cuenta con un espacio físico para laborar desde casa?  |            |   |   |   |   |
| 10 | ¿Considera que las condiciones laborales que le ofrece la empresa cumplen con sus expectativas?                                 |            |   |   |   |   |
| 11 | ¿Considera que la empresa debe brindarle equipos y recursos para desarrollar sus funciones desde casa?                          |            |   |   |   |   |
| 12 | ¿Considera que cuenta con algún equipo tecnológico (PC, laptop, celular, etc.) para el desarrollo eficiente de sus actividades? |            |   |   |   |   |
| 13 | ¿Cuenta con el apoyo de soporte técnico de la empresa ante alguna eventualidad durante el teletrabajo?                          |            |   |   |   |   |
| 14 | ¿Considera que el apoyo de soporte técnico es imprescindible en el teletrabajo?   |            |   |   |   |   |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 15 | ¿Considera que es adecuado el acceso a la información disponible en su computadora de oficina a través del acceso remoto? |  |  |  |  |  |
| 16 | ¿Cuenta con la facilidad para intercambiar información laboral utilizando diferentes herramientas tecnológicas?           |  |  |  |  |  |
| 17 | ¿Considera que su conexión a Internet es imprescindible para teletrabajar?  |  |  |  |  |  |
| 18 | ¿Considera que es conveniente el uso de aplicaciones para comunicarse con su equipo de trabajo?                           |  |  |  |  |  |
| 19 | ¿La velocidad de su internet que cuenta es la adecuada para realizar el teletrabajo?                                      |  |  |  |  |  |
| 20 | ¿Considera que su Internet le permite rapidez y estabilidad para teletrabajar?  |  |  |  |  |  |
| 21 | ¿En la mayoría de veces, ha sentido que la interacción con sus compañeros ha disminuido?                                  |  |  |  |  |  |
| 22 | ¿Considera que la interacción con su familia ha aumentado?  |  |  |  |  |  |
| 23 | ¿Considera que se ha sentido aislado durante el teletrabajo?  |  |  |  |  |  |
| 24 | ¿Considera que teletrabajar le ha traído conflictos con su familia?   |  |  |  |  |  |
| 25 | ¿Considera que trabaja más en Teletrabajo que presencialmente?  |  |  |  |  |  |
| 26 | Realizando teletrabajo, ¿considera que le dedica más tiempo al trabajo?   |  |  |  |  |  |
| 27 | ¿El teletrabajo le permite tener mayor tiempo para recreación?  |  |  |  |  |  |
| 28 | ¿Considera que no le alcanza el tiempo para disfrutar con su familia a pesar de estar en casa?                            |  |  |  |  |  |
| 29 | ¿Considera que su rendimiento laboral en el teletrabajo es el óptimo?   |  |  |  |  |  |
| 30 | ¿Considera que planifica y organiza de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo?                               |  |  |  |  |  |
| 31 | ¿Se considera disciplinado para realizar su trabajo y cumplir las metas a tiempo?   |  |  |  |  |  |
| 32 | ¿Considera que planifica y organiza de manera autónoma el tiempo y ritmo de su trabajo?                                   |  |  |  |  |  |
| 33 | ¿Su jefe monitorea el cumplimiento de sus tareas diarias?   |  |  |  |  |  |
| 34 | ¿Su jefe evalúa el cumplimiento de sus tareas diarias?  |  |  |  |  |  |
| 35 | ¿Considera que mediante la planificación se realiza una adecuada asignación de labores?                                   |  |  |  |  |  |
| 36 | ¿Considera que su jefe le asigna adecuadamente las actividades a realizar?  |  |  |  |  |  |
| 37 | ¿Considera que la comunicación con su jefe inmediato es la adecuada?  |  |  |  |  |  |
| 38 | ¿Se tiene adecuada comunicación mediante el teletrabajo?  |  |  |  |  |  |
| 39 | ¿Logra los objetivos trazados por su jefe mediante el teletrabajo?  |  |  |  |  |  |
| 40 | ¿Considera que cumple con sus funciones o metas asignadas en el tiempo estipulado?  |  |  |  |  |  |
| 41 | ¿Considera que cumple su trabajo de manera eficiente y eficaz?  |  |  |  |  |  |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 42 | ¿Considera que el atesorar los recursos asignados es parte de la orientación en su equipo?                        |  |  |  |  |  |
| 43 | ¿Considera que logra las metas con su equipo resguardando los recursos brindados por la empresa?                  |  |  |  |  |  |
| 44 | ¿Considera que sus habilidades contribuyen con el objetivo de la empresa?   |  |  |  |  |  |
| 45 | ¿Considera que la empresa cuenta con buen ambiente laboral para desarrollarse?                                    |  |  |  |  |  |
| 46 | ¿Considera que su equipo de trabajo tiene los conocimientos suficientes para realizar su trabajo?                 |  |  |  |  |  |
| 47 | ¿Considera que las capacitaciones brindadas por la empresa incrementan sus conocimientos en su puesto de trabajo? |  |  |  |  |  |
| 48 | ¿Considera que se siente reconocido, apoyado y apreciado en la empresa?   |  |  |  |  |  |
| 49 | ¿Considera que tiene una buena actitud al final de su jornada de trabajo?   |  |  |  |  |  |
| 50 | ¿Considera que su equipo de trabajo tiene una actitud positiva mientras trabaja?                                  |  |  |  |  |  |



### Apéndice 3: Validación de Instrumento por jueces expertos

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENCUESTA:**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [  ] Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]

15 de diciembre del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Carlos Alberto Méndez Vicuña

DNI de evaluador: 07128084

Firma:  \_\_\_\_\_

Especialidad del evaluador: Administrador

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENCUESTA:**

|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ] Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]

03 de enero del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Renzo Daniel Minchola Guardia

DNI de evaluador: 45614158



Firma: \_\_\_\_\_

Especialidad del evaluador:

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENCUESTA:**

|

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [  ] Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]

03 de enero del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mag. Giovanna Glancarla Pinto Diaz

DNI de evaluador: 46190463



Firma: \_\_\_\_\_

Especialidad del evaluador:

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [   ]    No aplicable [   ]

06 de enero del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador:

DNI de evaluador: César Torres Vega

Firma: 

Especialidad del evaluador: *ADMINISTRACIÓN*

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría

# Teletrabajo y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento de Barranco, Perú ante el Covid-19,2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>www.urp.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                             | <b>3%</b> |
| <b>2</b> | <b>hdl.handle.net</b><br>Fuente de Internet                             | <b>3%</b> |
| <b>3</b> | <b>Submitted to Universidad Ricardo Palma</b><br>Trabajo del estudiante | <b>3%</b> |
| <b>4</b> | <b>repositorio.urp.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                     | <b>1%</b> |
| <b>5</b> | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                     | <b>1%</b> |

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado