



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

**“IMPACTO DEL TELETRABAJO EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA
TECNOLÓGICA, DISTRITO DE SAN ISIDRO (LIMA - PERÚ),
2023”**

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:
Benjamin Ederson Ponce Chanca (0000-0002-0618-2314)
Gabriela Isabeo Pillaca Ccaccya (0000-0002-0553-9967)

Asesor:
Hugo Jesus Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú

2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 16 de agosto de 2024

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ
Miembro 1	OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 2	SANDRA ELIZABETH HUAMAN PASTORELLI

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“IMPACTO DEL TELETRABAJO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA TECNOLÓGICA, DISTRITO DE SAN ISIDRO (LIMA - PERÚ), 2023”

Presentado por el(la) bachiller.

BENJAMIN EDERSON PONCE CHANCA
GABRIELA ISABEO PILLACA CCACCYA

Para optar al título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

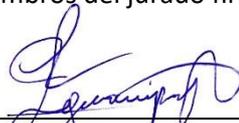
HUGO JESUS SALAS CANALES

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	BENJAMIN EDERSON PONCE CHANCA		
Nota (en letras):	Catorce		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	GABRIELA ISABEO PILLACA CCACCYA		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ
Presidente(a) del Jurado



HUGO JESUS SALAS CANALES
Asesor(a)



OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 1



SANDRA ELIZABETH HUAMAN PASTORELLI
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN¹

Lima, 16 de agosto de 2024

Señor,
Dr. Carlos Zavalaga Reyes

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur**

Presente. –

De nuestra consideración,

Nosotros: Benjamín Ederson Ponce Chanca y Gabriela Isabeo Pillaca Ccaccya, egresados de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis Hugo Jesús Salas Canales, declaramos que este informe final de tesis titulado: “IMPACTO DEL TELETRABAJO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA TECNOLÓGICA, DISTRITO DE SAN ISIDRO (LIMA – PERÚ), 2023” sustentado para obtener el título de Licenciados en Administración de Empresas es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos ², que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



**Firma tesista
DNI: 73764640**



**Firma tesista
DNI: 72484889**



**Firma del asesor de tesis
DNI: 46160527**

¹ En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

² Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023

Autores. Benjamin Ederson Ponce Chanca; Gabriela Isabeo Pillaca Ccaccya

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2435943094).

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.

Impacto del teletrabajo

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Científica del Sur Trabajo del estudiante	4%
2	repositorio.cientifica.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	juko.castrocarazo.ac.cr Fuente de Internet	<1%
4	tesis.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%

Dedicatoria

Para mi querido papá Luis Alberto, quien me ha guiado y apoyado sin reservas a lo largo de mi vida. Tus enseñanzas y amor incondicional han sido la luz que ha iluminado mi camino.

A mi dulce abuela Domitila, cuyo amor y sabiduría han dejado una marca imborrable en mi corazón. Su presencia en mi vida es un regalo invaluable y siempre te llevaré en mi corazón.

A mi amado hermano Benjamín, compañero de risas y confidencias, juntos hemos superado desafíos y celebrados triunfos.

Y a Dios, quien ha sido mi roca inquebrantable, mi guía en los momentos difíciles y mi fuente de fortaleza. Con su gracia y amor, he encontrado la fuerza para superar obstáculos y alcanzar mis metas.

Que estas palabras sirvan como un sincero testimonio de mi agradecimiento y amor eterno hacia cada uno de ustedes

Gabriela Pillaca

A mi querida mamá, el pilar de mi vida y la fuente de mi fortaleza. Tu amor, sabiduría y sacrificio han sido mi guía constante. Gracias por ser mi apoyo incondicional en cada paso del camino.

A mi adorada hermana Gabriela, mi compañera de risas y amiga fiel. Tu presencia en mi vida es un tesoro que valoro profundamente.

Ambas representan para mí el amor incondicional y el apoyo sin reservas. Gracias por ser las estrellas que iluminan mi camino. Esta dedicación es un pequeño homenaje a la extraordinaria influencia que tienen en mi vida

Benjamin Ponce

Agradecimientos

Queremos mostrar nuestro profundo agradecimiento a nuestras familias, cuya incondicional ayuda ha sido fundamental en cada etapa de este desafiante trayecto. Su cariño, comprensión y ánimo fueron los cimientos que nos dieron la fuerza para culminar esta tesis.

Deseamos expresar nuestra gratitud al Mg. Hugo Jesús Salas Canales, nuestro guía y mentor en la elaboración de esta tesis. Su liderazgo y dirección fueron fundamentales para moldear este trabajo de manera significativa.

También extendemos nuestro agradecimiento hacia nuestros compañeros de clase que estuvieron involucrados de manera enriquecedora. Sus perspectivas valiosas fueron un aporte fundamental en la agudeza del tema.

Por último, queremos expresar nuestra gratitud a los autores cuyas investigaciones y contribuciones previas sentaron las bases de esta tesis. Su legado intelectual ha sido una fuente invaluable de inspiración y conocimiento.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
ÍNDICE GENERAL	4
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE ANEXOS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1.	17
1.2.	22
1.2.1.	22
1.2.2.	22
1.3.	23
1.3.1. Justificación teórica	22
1.3.2. Justificación práctica	23

1.3.3.	Justificación metodológica	23
1.4.	25	
1.5.	26	
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		26
2.1.	27	
2.1.1.	27	
2.1.2.	30	
2.2.	32	
2.2.1.	32	
2.1.2.	35	
2.3.	39	
2.3.1.	39	
2.3.2.	39	
2.4.	39	
2.4.1.	39	
2.4.2.	39	
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO		40
3.1.	41	
3.2.	41	
3.3.	41	
3.4.	42	

3.5.	42	
3.6.	43	
3.7.	43	
3.7.1.	44	
3.7.2.	44	
3.8.	45	
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		46
4.1.	47	
4.1.1.	47	
4.1.2.	49	
4.2. Prueba de normalidad		54
4.3. Contraste de hipótesis		55
4.3.1.	54	
4.3.2.	56	
4.3.3.	57	
4.3.4.	58	
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		62
5.1.	60	
5.2.	65	
5.3.	67	
Referencias bibliográficas		73

ÍNDICE DE FIGURAS

Número		Página
1	Matriz de operacionalización de las variables	42
2	Perfil etario de la muestra encuestada	46
3	Proporción de géneros representados en la muestra	47
4	Desglose de las características académicas del personal encuestado	47
5	Años de experiencia de los colaboradores	48

ÍNDICE DE TABLAS

Número		Página
1	Resumen de validez por juicio de expertos	43
2	Alfa de Cronbach por variable	44
3	Estadísticos descriptivos	52
4	Regresión ordinal para la hipótesis general	54
5	Regresión ordinal para la hipótesis específica 1	56
6	Regresión ordinal para la hipótesis específica 2	57
7	Regresión ordinal para la hipótesis específica 3	58

ÍNDICE DE ANEXOS

Número		Página
1	Matriz de consistencia	81
2	Matriz de operacionalización	83
3	Encuesta/instrumento de evaluación	85
4	Validez de instrumentos por Jueces Expertos	91

RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo general examinar los factores específicos que influyeron en el desempeño laboral dentro de un entorno de teletrabajo que se presentaron dentro de la compañía en los colaboradores de todas las áreas. El diseño de la investigación consistió en ser de carácter no experimental, transversal y correlacional-causal, con un enfoque cuantitativo. La población (y muestra) de la investigación consistió de 25 participantes, siendo todos miembros de la empresa tecnológica. A través de este estudio se adjuntó información relevante acerca del impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa tecnológica que fue objeto de estudio. Como resultado, se pudo concluir que el teletrabajo condujo a una influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa tecnológica. Esta afirmación fue respaldada por la relación causal establecida, donde se evidenció a través del coeficiente de Nagelkerke de 0.974 (97.4%); en pocas palabras, se confirmó la hipótesis alterna que postulaba la influencia directa y significativa de una variable hacia la otra.

Palabras clave: Teletrabajo, desempeño laboral, eficiencia, calidad de trabajo, desarrollo de competencias.

ABSTRACT

The conducted research aimed to examine the specific factors that influenced job performance within a telework environment among employees from all departments in the company. The research design adopted was non-experimental, cross-sectional, and correlational-causal, with a quantitative approach. The research population consisted of 25 participants, all of whom were members of the technological company. This study provided relevant information about the impact of telework on the job performance of the employees in the technological company under study. As a result, it was concluded that telework had a direct and significant influence on the job performance of employees in a technological company. This assertion was supported by the established causal relationship, as evidenced by the Nagelkerke coefficient of 0.974 (97.4%); in other words, the alternative hypothesis proposing a direct and significant influence of one variable on the other was confirmed.

Keywords: Telework, job performance, efficiency, work quality, competency development.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la adopción del teletrabajo en las empresas ha experimentado un aumento significativo. Desde la llegada de la pandemia, las organizaciones se vieron forzadas a adaptarse a un entorno de teletrabajo sin una preparación previa. A pesar de que se implementaron múltiples estrategias, aún persisten interrogantes sobre cómo lograr una mayor productividad bajo esta modalidad de trabajo. En un contexto en el que la exigencia laboral y la adopción de la tecnología son indiscutibles debido a la rápida evolución tecnológica, resulta necesario identificar los factores influyentes en un entorno de teletrabajo, tales como la calidad del trabajo, el desarrollo de competencias y la eficiencia de los trabajadores, cuyo objetivo es aumentar la eficiencia y productividad de los colaboradores de una organización. Por tanto, el propósito de la presente pesquisa fue abordar cuál fue la repercusión del teletrabajo en el desempeño de los colaboradores de una compañía tecnológica.

El primer capítulo, se dedicó a profundizar en el planteamiento del problema, lo que permitió revelar el contexto del estudio y su relevancia. Se formuló una pregunta general que delineó la situación problemática al resaltar los desafíos y obstáculos que presentaba el teletrabajo, transfiriendo sus efectos al desempeño del capital humano de la firma materia de análisis. Además, se presentaron los problemas específicos, tanto desde una perspectiva teórica como práctica, resaltando la relevancia de mejorar el desempeño del capital humano. También se abordaron las limitaciones del estudio, evaluando la factibilidad de ejecutar la pesquisa.

En el segundo capítulo, se emprendió una minuciosa revisión de los estudios previos vinculados al tema en consideración. Este análisis exhaustivo de la investigación

resultó crucial para determinar el estado actual del conocimiento y subrayar la relevancia de la investigación en relación con los progresos previos. En esta sección, se expusieron las bases teóricas que abarcaban las variables y dimensiones del estudio, detallando los conceptos clave, marcos teóricos y modelos anteriores que respaldaron el enfoque de investigación. A través de este proceso, se plasmó una sólida fundamentación teórica que respaldó la elección de las variables y su pertinencia para el estudio. Además, se delinearon los objetivos del estudio, representando las metas a alcanzar mediante la investigación. Estos objetivos se formularon de manera clara y específica, manteniendo una conexión directa con la problemática presentada en el primer capítulo. Acto seguido, se propusieron hipótesis sobre la repercusión que poseía el teletrabajo sobre el desempeño laboral, las cuales fueron sometidas a prueba durante todo el proceso del desarrollo del presente estudio.

En la tercera sección de este trabajo, se muestra el diseño metodológico que se aplicó para examinar esta investigación. Se analizó el alcance del estudio en relación con su objetivo y se adoptó una metodología acorde con la esencia del problema que se estaba estudiando, considerando la población y muestra de estudio. Además, se efectuó la operacionalización de las variables y se utilizó una técnica de recolección de datos, específicamente una encuesta, seguida de su procesamiento y análisis correspondientes. Finalmente, se detallaron los criterios y técnicas empleados para evaluar la validez y confiabilidad del instrumento, un cuestionario virtual estructurado, y se mencionaron las consideraciones éticas tenidas en cuenta durante todas las etapas de la investigación, con el fin de proteger los derechos de los participantes. Este diseño metodológico proporcionó una base firme para la investigación, garantizando que los resultados fueran precisos y confiables.

En el cuarto capítulo, se despliegan los descubrimientos alcanzados por medio de la investigación, los cuales se examinaron mediante un análisis estadístico y su interpretación correspondiente, con el objetivo de responder a las preguntas de investigación planteadas. Este capítulo no solo detalla los procedimientos empleados, sino también la técnica estadística utilizada para analizar los resultados, los cuales se presentaron de manera visual y comprensible a través de gráficos y tablas. Este proceso permitió la generación de un nuevo conocimiento sobre el problema investigado, proporcionando evidencia empírica que permitió confirmar o refutar las hipótesis planteadas inicialmente. De esta manera, este capítulo se convirtió en un pilar fundamental de la tesis, ya que proporcionó los resultados concretos de la investigación y contribuyó a la comprensión del impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de la organización bajo análisis.

En el quinto capítulo, que marcó la conclusión de esta tesis, se realizó una discusión detallada de los resultados obtenidos en el estudio. Este capítulo se centró en el análisis e interpretación de estos hallazgos, vinculándolos directamente con los propósitos de la pesquisa y las hipótesis planteadas. Se exploraron tanto las implicaciones teóricas como prácticas de los hallazgos y se establecieron comparaciones con investigaciones anteriores. Basándose en los datos recopilados, se extrajeron conclusiones firmes que sirvieron como base para formular recomendaciones basadas en los hallazgos del estudio. El propósito de estas conclusiones y recomendaciones fue brindar orientación y sugerencias para optimizar la implementación del teletrabajo y potenciar el desempeño laboral en la empresa tecnológica bajo estudio. Al mismo tiempo, se resaltaron las implicaciones prácticas de los resultados, proporcionando una visión clara y comprensible de las formas en que el teletrabajo puede impactar en el

desempeño laboral. También se identificaron posibles áreas de investigación futura que podrían profundizar en el tema del teletrabajo y su impacto en el desempeño laboral, abriendo así nuevas vías de investigación en este campo emergente.

Para finalizar, se citaron las fuentes bibliográficas consultadas durante la investigación, junto con los anexos pertinentes para el estudio. Dichas referencias se incluyeron para reconocer y respaldar las fuentes utilizadas, siguiendo un formato específico, como el estilo APA en su séptima edición, que proporciona los detalles necesarios para identificar y localizar las fuentes. Los anexos, a su vez, contenían material adicional que enriquecía los resultados o la metodología de la pesquisa.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la época actual, múltiples empresas del sector tecnológico y fuera de esta industria han adoptado el teletrabajo en diferente medida, de manera que, con el transcurso del tiempo, se ha manifestado una serie de desafíos y dificultades que impactan de forma directa al desempeño laboral. La adopción del teletrabajo en Perú y en el mundo se vio acelerada por la pandemia de la COVID-19; ante la necesidad de garantizar la perpetuidad de las funciones comerciales y al mismo tiempo asegurar la integridad del capital humano, muchas empresas se vieron obligadas a implementar rápidamente políticas de teletrabajo (Cerna et al., 2022). Esta transición, aunque necesaria, no estuvo exenta de desafíos.

Según Amsellem (2021), antes del impacto generado por el covid-19 a toda la región latinoamericana, la adopción del teletrabajo era ocupado por el 3% de los colaboradores en promedio de las compañías. Desde inicios del 2020 hasta la actualidad, la cantidad de trabajadores en promedio que mantienen esta modalidad en una compañía latinoamericana está en un rango del 20% al 30%. Fue así que a raíz de la crisis por la COVID-19 se iniciaron operaciones en las empresas para trabajar de manera remota con urgencia, impactando desde las juntas directivas hasta las áreas operativas. Como resultado, la tasa de teletrabajo se disparó con rapidez en América Latina y el Caribe. Sin embargo, no la totalidad de los países e industrias en la región estaban preparados o no tenían las condiciones para esta transición hacia el teletrabajo, lo que llevó a limitarse a algunas industrias, en su minoría a aquellas que sus áreas laborales no dependieran de la infraestructura de la empresa para continuar con sus actividades.

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2020), el estado peruano fue testigo de la peste que se desató por la covid-19, anunciando el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM que declaró en estado de emergencia a la nación, para que se limitara el contacto físico entre los ciudadanos, afectando la modalidad de trabajo de los colaboradores en las empresas. Este hecho produjo una transición en la manera de realizar las labores y el tipo de rutina. A pesar de que los trabajadores pueden ahorrar tiempo en desplazamientos, también pueden encontrarse con la dificultad de separar su vida laboral de la personal, lo que puede llevar a jornadas laborales más largas y a un mayor riesgo de agotamiento. Además, la falta de interacción cara a cara con los colegas puede llevar a sentimientos de aislamiento y soledad, lo que puede afectar negativamente al bienestar mental de los trabajadores (Salas-Canales, 2024).

En este sentido, muchas empresas con relación a la industria tecnológica han adoptado el teletrabajo sin una planificación previa adecuada en cuanto al uso de herramientas tecnológicas y estrategias de comunicación de manera virtual (Cristobal-Campos et al., 2024). Han idealizado los numerosos beneficios que esta modalidad ofrece, tal como lo señala Quiñones (2020), quien concibe el teletrabajo como la capacidad de trabajar fuera de la oficina, evitando así las largas rutinas de desplazamiento hacia el lugar de trabajo y, en consecuencia, aumentando la productividad de los colaboradores.

Por consiguiente, es posible evidenciar un impacto en el desempeño laboral en aquellas compañías que son influenciadas por la acogida de esta modalidad. Según Inga (2020), el desempeño laboral se evidencia a través del comportamiento que se tiene en el centro de trabajo, involucrando al rendimiento de la compañía. Este depende de

factores que surgen del ambiente laboral, como la motivación recibida por los líderes, el trato y comunicación entre el trabajador y sus colegas.

La Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL, 2023), recuerda que las experiencias durante la pandemia han dado a conocer que el empleador no respeta los horarios del empleado remoto, por lo cual ahora están afectos a una desconexión digital que comprende 12 horas después de haber culminado los deberes del empleado, el no conceder este derecho conlleva a una infracción muy grave, dado que ocasiona malas experiencias al presionar al empleado a ejercer su jornada laboral fuera de horas.

Según Eko (2021), la aplicación de la tecnología, tanto en el flujo de trabajo de los colaboradores, como en el proceso interno de la empresa, puede brindar oportunidades interpersonales, como la rapidez en la comunicación entre personas, en la asignación de roles y distribución rápida de la información. De igual manera, menciona que una vez integrada en la organización brindará múltiples innovaciones en los procesos comunes, que estos en conjunto ayudarán a la continuidad del negocio. Incluso, haciendo mención a las organizaciones que tienen como base las tecnologías de información (TI), los colaboradores en su mayoría poseen cierta familiaridad para adaptarse de mejor manera a nuevos procesos que incluyan aspectos tecnológicos.

Sin embargo, a pesar de que el teletrabajo ha mostrado beneficios para el sector tecnológico, presenta una serie de desafíos que pueden afectar el desempeño y rendimiento laboral de los colaboradores. Según Di Martino (2004, como se citó en Osio, 2010), menciona que los teletrabajadores enfrentan riesgos que están relacionados con la seguridad laboral, y los aspectos de salud mental y física, similares a los que se presencian en un ambiente laboral presentado por cubículos y oficinas, por el contrario,

partiendo del aspecto donde un ambiente hogareño no posee las instalaciones adecuadas para ser semejante a una oficina. Es decir, los teletrabajadores carecen de un espacio adecuado en sus hogares, lo que resulta en largas horas de trabajo, interrupciones frecuentes y una mezcla constante entre las tareas laborales y las domésticas. Esto dificulta establecer límites claros, mantener un equilibrio saludable y puede generar mayor carga de trabajo, agotamiento y dificultades para desconectarse.

Asimismo, Mendoza (2021) menciona que se reduce la productividad en el teletrabajo por parte de los colaboradores mujeres y quienes poseen hijos. De igual forma, Nakayama y Chen (2022), avalan esta afirmación debido a que el teletrabajo brinda tiempo extra para que los colaboradores pasen con sus familiares y poder realizar mayores tareas del hogar, pero a la misma vez incluye estar presente ante muchos distractores y enfrentar soledad.

La empresa tecnológica donde se dio efecto a esta investigación se encuentra ubicada en el distrito de San Isidro, específicamente dentro del centro comercial Camino Real. Esta empresa forja sus cimientos en la tecnología e innovación, el desarrollo de capital humano y la transformación digital de sus clientes. Su misión es proporcionar las tecnologías necesarias para acompañar a sus clientes en su proceso de transformación digital, implementando soluciones innovadoras y óptimas. Sus líneas de negocio son el desarrollo de tecnología y software, consultoría para empresas en la adopción de innovación y automatización, y la elaboración de software especializado para el sector de telecomunicaciones y consumo masivo. Actualmente, se observaron múltiples cambios en el desempeño de los colaboradores, posiblemente a causa de diversos factores que repercuten a raíz de la nueva modalidad de teletrabajo, como la presencia de distractores digitales, poca experiencia en comunicación digitalizada y activa, la

carencia de cultura remota, agotamiento mental, aumento en la carga de trabajo, escasez de oportunidades para el crecimiento profesional, un seguimiento intensivo y una carencia de herramientas adecuadas para un rendimiento óptimo.

Al mismo tiempo, los leads, o también llamados líderes de área, reportaron una serie de contratiempos presentados en las labores cotidianas de los trabajadores, durante el cambio de una modalidad híbrida hacia el teletrabajo, por ejemplo: la falta de comunicación activa y colaboración, la ausencia total de interacción cara a cara y escasez de supervisión directa.

A inicios del año 2020, con la aparición de las primeras variantes del virus en Perú, la empresa comenzó a planificar la transición al teletrabajo. Sin embargo, debido a las exigencias empresariales y la necesidad de atender a los stakeholders, esta prioridad fue postergada en favor de realizar las tareas diarias. No fue hasta el día en que se declaró el toque de queda por mandato presidencial que todos los colaboradores dejaron la oficina y se instalaron en sus hogares, iniciando así la modalidad de teletrabajo para toda la empresa.

En los inicios de la nueva modalidad de teletrabajo que se implementó en la empresa, se presentaron diversos contratiempos en la planificación de las actividades empresariales, la razón fue que no se dio la importancia correspondiente a aspectos como el desarrollo de competencias, la comunicación efectiva, la calidad de vida del trabajador, la disposición de las herramientas tecnológicas adecuadas, asimismo se presentaron variables temporales por impulso de la pandemia como lo fueron: el sentido de supervivencia de los colaboradores, el deseo de proveer a sus familias y cuidar de su salud para no contraer el virus de ese entonces. Esta necesidad exigió de manera forzosa a reconocer la importancia de las dimensiones mencionadas líneas

atrás, bajo el enfoque de cuidar la vida del colaborador y obtener resultados positivos en el menor tiempo posible. Esto desencadenó un sentimiento de responsabilidad, temor y cuidado entre los colaboradores y colegas de área, conduciendo a una mayor colaboración entre ellos dentro de la nueva modalidad, comparado al comportamiento común que se presenciaba en la modalidad de trabajo presencial.

La principal razón para mantener la modalidad de teletrabajo dentro de la empresa fue el impacto positivo económico que, según los datos de la empresa, repercutió en los gastos y costos fijos que disminuyeron en un 30% y los gastos variables en un 14%, destinando el ahorro económico generado a diversas capacitaciones para el personal sobre el uso correcto de las herramientas digitales. Además, en el lapso del primer semestre de esta modalidad, se establecieron métricas de tipo OKR y KPIs para medir aspectos como los tiempos de realización de proyectos, trato con los clientes, adquisición de estos, entre otros; por lo que resultó factible continuar con la modalidad de teletrabajo. Si bien es cierto, durante el primer semestre la curva de aprendizaje y adopción del teletrabajo fue grande, con el transcurso del tiempo fue superado y se logró la conformidad de esta modalidad de trabajo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera impacta el teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1.- ¿De qué manera impacta el teletrabajo en la eficiencia de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023?

P.E.2.- ¿De qué manera impacta el teletrabajo en la calidad de trabajo de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023?

P.E.3.- ¿De qué manera impacta el teletrabajo en el desarrollo de competencias de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

La finalidad de esta pesquisa será proporcionar información valiosa que podrá ser utilizada como herramienta para guiar la gestión del personal en empresas que adopten la práctica en el teletrabajo donde se buscará mejorar el desempeño laboral.

También se logrará proveer soluciones para resolver problemas que poseen relación con la falta de desempeño laboral, examinando las razones subyacentes de esta situación. Además, se pretenderá contribuir con futuros estudios que tengan como variable al teletrabajo y desempeño laboral.

Asimismo, con los resultados que se obtendrán, se establecerán bases sólidas para pesquisas venideras que podrán contribuir al crecimiento de la empresa. Las compañías podrán utilizar estos descubrimientos para desarrollar métodos efectivos de teletrabajo enfocadas en potenciar el desempeño laboral, lo cual llevará a mejores resultados en su trabajo. Además, la implementación del teletrabajo podrá ser usada por las empresas como una ventaja para atraer a nuevos trabajadores al mercado laboral.

1.3.2. Justificación práctica

- **Empresas privadas:** Es importante que aquellos encargados de administrar el personal comprendan que deberán ser conscientes de la importancia en la gestión del teletrabajo y cómo esta impactará en el desempeño del capital humano.
- **Docentes de educación superior:** Estos profesionales pueden usar el presente estudio como base para indagar en estos temas y así generar discusiones con sus aprendices.
- **Profesionales de las Ciencias Empresariales:** Los cuales contarán con un recurso de apoyo útil en el desempeño de sus actividades actuales o futuras, según sea necesario.
- **Investigadores y estudiantes:** Son quienes utilizarán la investigación como un recurso valioso para estudiantes de Ciencias Empresariales y campos similares, así como para futuros profesionales de la investigación con intereses en la gestión del desempeño laboral.

1.3.3. Justificación metodológica

En el marco del estudio de carácter explicativo realizado, se procedió a la elaboración de un instrumento destinado a la recolección de datos, el cual se fundamentó en los principios de la escala de medición desarrollada por Rensis Likert, el mismo que fue expuesto a los procedimientos de evaluación de confiabilidad y validez. Acto seguido, se estableció ciertos criterios en la investigación que aseguró la obtención de resultados, los cuales podrán ser empleados en investigaciones futuras.

1.4. Limitaciones de la investigación

En el transcurso de elaboración de esta investigación se tuvo limitaciones relacionadas a la disponibilidad de información, debido a un conjunto de reglamentos de la empresa, dado que, no se recibió autorización por escrito para realizar este tipo de trabajo. Para superar esta limitación, se conversó internamente con los encargados de la plana ejecutiva, quienes otorgaron la autorización de manera informal con la condición de omitir el nombre de la empresa durante el desarrollo del presente estudio.

Así que, para preservar la confidencialidad, se siguió una política en el trabajo de investigación donde no se mencionó directamente el nombre de la empresa objeto de estudio. Esta elección se basó en el cumplimiento del inciso 1.19 del Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (APA), séptima edición, que establece pautas para la protección de la confidencialidad. En lugar de utilizar el nombre específico de la organización, se emplearon términos genéricos con el fin de salvaguardar la confidencialidad a lo largo de todo el trabajo. Otra limitación adicional, fue la actividad por teletrabajo que tenían los colaboradores evitando el acceso presencial, motivo por el cual la encuesta fue realizada de forma virtual.

Otra de las limitaciones presentadas estaba relacionada con la disponibilidad de tiempos y horarios de las personas encuestadas, principalmente porque los trabajadores a nivel geográfico se encontraban lejanos para un punto de encuentro, dado que la mayoría de ellos se encontraban ubicados en diferentes provincias del Perú, mientras que otros se encontraban en el extranjero. Fue por ello que, para encontrar solución a la siguiente limitación, esta pesquisa, optó por implementar el método de encuesta virtual con la herramienta Google Forms, donde dichas encuestas serían entregadas a los correos de cada uno de los colaboradores.

1.5. Viabilidad de la investigación

Esta investigación se ejecutó debido a que uno de los tesisistas laboraba en la empresa y pudo aplicar el cuestionario para recopilar los datos necesarios. Además, el estudio se financió por los propios tesisistas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

En Indonesia, Putra et al. (2020) efectuaron una pesquisa acerca del impacto de las horas flexibles de trabajo, el teletrabajo y el equilibrio entre la vida personal y laboral, en la satisfacción del capital humano de una compañía del sector bancario en la época de covid-19. Su investigación fue de carácter cuantitativo, no probabilístico, donde hicieron uso de cuestionarios en línea distribuyéndolos a los empleados del sector bancario en un área geográfica de Jabodetabek; los participantes fueron 160 colaboradores. Tras haber obtenido resultados del presente estudio los autores concluyeron que, en primera instancia los horarios flexibles impactaban de forma negativa en la satisfacción laboral, por ende, reducía su desempeño; asimismo, encontrar un balance entre los aspectos personales y la vida laboral tuvo un efecto positivo en la satisfacción del capital humano. En otras palabras, el teletrabajo no parecía tener un efecto preponderante en el desempeño laboral, en contraste con la relevancia del balance entre la esfera personal y la esfera profesional.

En Rumanía, Caraiani et al. (2022) analizaron las percepciones que tenían los empleados, para así estudiar la incidencia del teletrabajo en el rendimiento y la cultura de una organización dedicada a brindar servicios empresariales. Estos investigadores evidenciaron que la investigación fue de enfoque cuantitativo basado en un cuestionario, aplicando la prueba de Kruskal-Wallis, pruebas de Spearman y regresión lineal. De los resultados que obtuvieron, lograron evidenciar que aquellos profesionales con experiencia en una modalidad de

teletrabajo antes de la pandemia fueron de mayor importancia en todas las dimensiones organizativas comparados a aquellos colaboradores que iniciaron su instancia de teletrabajo en tiempos de pandemia; asimismo, se pudo comprobar que los factores positivos como compromiso, trabajo en equipo, motivación tuvieron un impacto positivo en las distintas áreas de la organización, como también los factores negativos identificados como el estrés laboral y los distractores digitales impactaron de forma negativa en el rendimiento de la organización.

En Estados Unidos de América, Pradoto et al. (2022) en su estudio examinaron el impacto del estrés laboral en el rendimiento de los colaboradores, exploraron soluciones potenciales mediante el teletrabajo que pudo darse a conocer en el clima laboral. La indagación se fundamentó en un método cuantitativo y un diseño transversal, utilizando la técnica de muestreo fundamentada en la ecuación de Slovin para la obtención de los datos, haciendo uso de una encuesta aplicada a 95 empleados de la corporación. Los autores destacaron que al identificar alguno de los factores primordiales involucrados al bajo rendimiento de aquellas personas que ejercían su labor dentro de la compañía, ejecutaron una implementación del teletrabajo en la coyuntura de la manera más efectiva. Como conclusión, validaron que cuanto menor era el nivel de estrés por motivo del trabajo, el clima laboral aumentó de forma positiva y esto se demostró con el rendimiento de los empleados.

En Estados Unidos de América, Nakayama y Chen (2022) ejecutaron una pesquisa exhaustiva para abordar el impacto de los distractores digitales en el teletrabajo y los factores que afectaban la productividad de los teletrabajadores.

Los investigadores expusieron que la pesquisa tuvo un paradigma cuantitativo, con un diseño de carácter no experimental y los participantes fueron 87 teletrabajadores. Los resultados de esta investigación fueron que los teletrabajadores experimentaron un bajo nivel de distracción con correos y mensajes directos realizados en canales privados de la propia empresa, mientras se encontraban en casa. Además, se verificó que los vídeos online, y visualizar videos en plataformas de streaming reducían el rendimiento laboral. Los investigadores lograron concluir, fundamentándose en los hallazgos y conclusiones alcanzados, que el compromiso por la empresa y la distracción digital eran fuerzas opuestas que afectaban de forma positiva o negativa al rendimiento de la organización.

En Estados Unidos de América, Miranda (2021) expuso en su estudio que consistió en investigar en un ambiente de teletrabajo dentro de una empresa nacional, la correlación entre el desempeño laboral y el tecnoestrés en cada fuerza multigeneracional (Generación Z, Millennials, Generación X y Baby Boomers). El estudio tuvo un enfoque cuantitativo y se utilizó para la recopilación de datos de encuestas online aplicado a 349 participantes. Los resultados obtenidos por el autor revelaron que, una adaptación inadecuada de los trabajadores al teletrabajo efectuó en mayor prevalencia situaciones de tecnoestrés; sin embargo, al verse obligados a buscar soluciones técnicas, estos lograron adaptarse a un entorno tecnológico, lo cual impactó positivamente en su desempeño laboral. El autor concluyó que los cambios generados por la pandemia facilitaron la rápida adopción tecnológica en los distintos grupos

generacionales, disminuyendo la relevancia del tecnoestrés, demostrándose en una curva de superación.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Figueroa (2022) se abocó al desarrollo de una pesquisa, con la finalidad de diagnosticar la contribución del teletrabajo en el desempeño del capital humano en un área de la compañía Telefónica SAA. El estudio tuvo un enfoque explicativo - correlacional y los participantes fueron 80 colaboradores pertenecientes a la Administración de Despliegue de Acceso Fijo y Móvil de la compañía de telecomunicaciones en Perú, a los cuales se les proporcionó un cuestionario. Luego de analizar la información, se logró evidenciar que el teletrabajo les permitió ahorrar en traslados, según el 95% y en términos de desempeño laboral, donde el 92,5% indicó que la carga laboral era igual o mayor. Los resultados del estudio indicaron que se observó una relación positiva, de intensidad moderada y significativa con una escala de 0,75, entre el teletrabajo y el desempeño de este capital humano, lo que demostró la influencia directa y significativa del teletrabajo en su rendimiento laboral.

Guillen y Montesinos (2021) llevaron a cabo un estudio cuyo propósito consistió en investigar la relación entre cómo los trabajadores perciben su productividad laboral y la implementación del teletrabajo en el área de comercio electrónico en los supermercados, San Borja. Los autores evidenciaron que su estudio se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, transversa y no experimental; participaron en el estudio 250 colaboradores de diferentes áreas de cuatro supermercados. Por consiguiente, con la finalidad de validar la confiabilidad del cuestionario se llevó a cabo un análisis estadístico para

demostrar la correlación entre ambas variables; obteniendo información relevante que posibilitó a la organización tomar decisiones encaminadas a optimizar la productividad de los empleados que realizaban teletrabajo en el comercio minorista. En ese sentido, los autores recomendaron potenciar la gestión del teletrabajo en los supermercados, con la finalidad de generar un impacto positivo en la productividad.

Pacheco (2021) expuso en su investigación el propósito de especificar la influencia del teletrabajo en la productividad de los empleados con cargos de operadores turísticos receptivos peruanos; el enfoque fue cuantitativo, transeccional, diseño no experimental, y se valió del método de encuesta para la acopiación de los datos. Luego de analizar la data, los resultados revelaron que estos colaboradores presentaron una relación efectiva entre las dimensiones tecnologías de la información y comunicación (TIC) y autogestión del trabajo; además, la dimensión de cambio organizacional tiene menos impacto, sin embargo, la dimensión de distancia muestra una relación negativa. No obstante, el investigador sugirió la necesidad de enfocarse en estas áreas con mayor atención para lograr maximizar el efecto positivo del teletrabajo en la productividad del capital humano.

Ramírez y Sierra (2022) concretaron la ejecución de una pesquisa orientada a examinar la naturaleza de la vinculación existente entre el desempeño del capital humano y la modalidad del teletrabajo, en el seno de una compañía dedicada a la provisión de infraestructura para las telecomunicaciones, emplazada en San Isidro. Los investigadores a cargo hicieron constar que la investigación se inscribió en un paradigma de corte

cuantitativo, presentando asimismo un carácter no experimental y transversal, con un diseño de naturaleza correlacional, y contó con la participación de 54 trabajadores seleccionados de una población total de 80 empleados. Tras analizar los datos obtenidos, se logró evidenciar que, conforme crecía la adopción del teletrabajo, se observaba el incremento en el desempeño laboral, identificando una relación significativa entre ambos, llegando a concluir que, existía una correlación significativa y favorable entre los diferentes aspectos del desempeño laboral y el teletrabajo.

Figueroa y Huatuco (2022) se propusieron como objetivo fundamental analizar de qué modo y en qué medida la modalidad del teletrabajo ejercía influencia sobre el desempeño del capital humano que desenvolvía funciones administrativas en el sector de servicios de ingeniería, dentro de Lima Metropolitana. De acuerdo con los autores, el estudio se enmarcó en un enfoque de naturaleza cuantitativa, con un alcance transversal de carácter explicativo, y un diseño de tipo no experimental; los participantes fueron 383 colaboradores. Tras realizar un exhaustivo análisis del coeficiente de determinación (R^2), los autores pudieron concluir, que efectivamente existía tal influencia entre ambas variables de investigación. Los resultados revelaron que aproximadamente el 5,2% del desempeño laboral podía ser atribuido a la modalidad del teletrabajo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teletrabajo

Según Giniger (2020), se considera al teletrabajo como una modalidad de organización del trabajo debido a la relación laboral estrecha a regulaciones y

marcos dentro de los sectores productivos de las empresas, pero considerándose nueva.

De acuerdo con Liu et al. (2021), el teletrabajo se interpreta con el título de la realización de tareas fuera del entorno habitual de trabajo, llevándolas a cabo en el hogar. Además, implica el empleo de herramientas de comunicación tecnológicas para interactuar de forma remota.

El Congreso de la República del Perú (2015) menciona la Ley N ° 30036, Artículo III, la cual regula el teletrabajo, concibiendo esta modalidad laboral como aquella donde el trabajador, conocido como teletrabajador, realiza sus labores de forma subordinada sin necesidad de estar físicamente presente en la empresa donde tiene su empleo. En su lugar, utiliza medios informáticos, de telecomunicaciones y similares para llevar a cabo sus tareas, mientras que el control y la supervisión de sus actividades también se realizan a través de estos medios.

Según Osio (2010), afirma que el teletrabajo implica que el trabajador realice sus labores desde una ubicación remota, alejado del contacto personal con otros colaboradores. Esta separación es posible gracias al uso de la tecnología, que facilita la comunicación y la realización del trabajo en esta situación.

2.1.1.1. Comunicación efectiva

De acuerdo con Quaranta (2019), se considera a la comunicación como el conjunto de factores lingüísticos, paralingüísticos y escucha empática que son un factor crítico para el progreso, entonces el uso de la

información recae en el funcionamiento exitoso de los grupos y cooperación positiva.

Según Fernández (2016), la comunicación efectiva es un patrón que potencia a la comunicación con un proceso de retroalimentación, para que de esta manera se pueda conocer a profundidad el efecto que desea estimular el emisor, en el entorno laboral se ve favorecida tanto por la comunicación verbal como por la no verbal. Ambos aspectos permiten que las partes involucradas en la comunicación puedan identificar coincidencias entre ambos tipos de comunicación.

Según Goicochea (2020), la comunicación efectiva implica la transmisión de mensajes llevado a cabo por un conjunto de individuos, en la cual el receptor logra comprender el propósito de la comunicación y se involucra activamente, bien sea mediante la formulación de un juicio o valoración personal, o bien a través de la ejecución de una iniciativa específica y tangible.

2.1.1.2. Calidad de vida del trabajador

Según Cruz (2018), consiste en la percepción que poseen los colaboradores del nivel de satisfacción en función al ambiente donde desempeñan sus labores. El personal de la empresa muestra la valoración del bienestar y desarrollo que estas condiciones generan, lo cual se manifiesta en su percepción. En términos generales, cuando esta evaluación es negativa, tiene un impacto en el funcionamiento eficiente de la organización.

La calidad de vida del trabajador es cuando el empleado interpreta y experimenta factores como el ambiente laboral, las oportunidades de crecimiento, la remuneración y otros aspectos relacionados con su trabajo, y cómo esto influye en su satisfacción y bienestar en el contexto organizacional (Deliacir y Esparza, 2022).

2.1.1.3. Herramientas tecnológicas

González (2018) indica que las herramientas tecnológicas son recursos y medios digitales que se utilizan para facilitar y mejorar diferentes aspectos del trabajo, el aprendizaje y la vida cotidiana.

Según Trejo (2018), la disponibilidad de los medios digitales en la actualidad permite a las personas conectarse con información digital, lo cual tiene un impacto significativo en su percepción del mundo, ya que esta se ve ampliamente influenciada por sus experiencias y la recepción de contenido a través de herramientas tecnológicas contemporáneas.

Quispe et al. (2022) las conciben como dispositivos y programas informáticos que se utilizan para facilitar tareas específicas o mejorar la eficiencia la creación y el procesamiento de conocimientos.

2.1.2. Desempeño laboral

Robbins y Coulter (2013) lo conciben como una unidad de medida para la magnitud del éxito obtenido, ya sea por una entidad o un colaborador de esta, a través de los objetivos o metas empresariales alcanzados. Desde un contexto organizacional, la evaluación del desempeño laboral permite medir el grado del cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos: asimismo, analiza el alcance de las metas de los colaboradores que plasman en su entorno de trabajo.

Conforme a Boada (2019), se refiere a las gestiones y actividades realizadas por un trabajador dirigidas a la consecución de un resultado o efecto específico. Igualmente, el trabajo puede comprender actuaciones encaminadas al desempeño de las responsabilidades asociadas al puesto, así como el desarrollo de actividades suplementarias que generen un valor tangible.

Según Rosales (2021), el desempeño laboral se percibe como la medida de eficacia que poseen los colaboradores de una organización para concretar actividades en un lapso determinado.

2.1.2.1. Eficiencia

Alzamora-Lázaro et al. (2024) y Ponte (2022) conciben la eficiencia como la capacidad de usar los recursos para una labor específica y lograr una alta productividad, que puede ser medible a través del menor gasto de esfuerzo al utilizar los recursos.

Calvo et al. (2018) y Céspedes-Pulido y Salas-Canales (2023) hicieron hincapié en que la eficiencia constituye una cualidad de gran trascendencia y relevancia en el ámbito empresarial; que tiene mucha similitud con la productividad y la eficacia. No obstante, se diferencia porque implica el uso adecuado de los recursos y medios disponibles para alcanzar un objetivo específico.

Según Cegarra (2015), la eficiencia se entiende por una capacidad enfocada en relacionar los recursos brindados por la sociedad o una corporación, con las necesidades del entorno. Para que así, se hagan uso de ellos de la manera óptima, concluyendo con el aprovechando la menor cantidad de recursos posible, tanto físicos, lógicos o humanos.

2.1.2.2. Calidad de trabajo

Con base en Fonseca (2018), la calidad del trabajo posee múltiples interpretaciones, donde dependiendo de la industria puede estar relacionada con el buen desempeño brindado al trabajo, otra interpretación es el estado de excelencia que poseen los recursos de una organización. Sin embargo, desde un aspecto contemporáneo se relaciona a la influencia del Estado para otorgar derechos adecuados a los trabajadores en general.

Según Dahl et al. (2009), existen tres enfoques principales que se relacionan con el concepto de calidad del trabajo. El primer enfoque se centra en aspectos económicos, destacando las remuneraciones monetarias que obtiene un colaborador en su área laboral y el impacto que tiene en este. El segundo enfoque, de naturaleza sociológica, considera aspectos como el reconocimiento individual y colectivo, la autonomía y la autonomía ocupacional en relación con el propio oficio. Por último, el tercer enfoque, de carácter psicológico, considera aspectos, como conductas y expresiones emocionales, relacionados a la satisfacción laboral.

De acuerdo con Weller y Roethlisberger (2011), la calidad del trabajo posee una incidencia dada principalmente por dos aspectos: los componentes relacionados a la economía del trabajador con su ambiente de productividad, y las normas, políticas y leyes regidas en una compañía, titulado como institucionalidad laboral. Estos autores exponen las diferencias entre la calidad del puesto de trabajo y la calidad del empleo.

Por un lado, la calidad del puesto de trabajo se enfoca en los procesos productivos y cómo se combinan los factores de producción, que están regulados por políticas específicas. El segundo, se puede evaluar teniendo en consideración los aspectos relacionados con las políticas generales de la corporación, los cuales afectan las relaciones laborales y aspectos como la retribución económica, el horario, y la participación en el trabajo, etc. En resumen, ambos aspectos son cruciales para comprender y evaluar la calidad del trabajo en su conjunto.

2.1.2.3. Desarrollo de competencias

Según Rodríguez et al. (2010), es parte de las bases fundamentales para el desarrollo de un correcto desempeño profesional a futuro, debido a que el individuo llega a poseer cierta independencia en las acciones que ejecute por los conocimientos teóricos adquiridos.

De acuerdo con Miranda et al. (2015), es un proceso que se asocia a la competitividad laboral, la motivación y el desempeño individual, para conseguir resultados óptimos en el ámbito profesional y así lograr aumentar el logro personal del individuo en la corporación.

Con base en Fernández (2002), es un camino lleno de diversas tareas de crecimiento y actividades específicas enfocadas al desarrollo profesional de la persona. Durante esta trayectoria los individuos adquieren nuevas habilidades, conocimientos y experiencias, fundamentales para la formación continua del profesional.

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera impacta el teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.

2.3.2. Objetivos específicos

O.E.1.- Analizar de qué manera impacta el teletrabajo en eficiencia de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.

O.E.2.- Establecer de qué manera impacta el teletrabajo en la calidad de trabajo de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.

O.E.3.- Evaluar de qué manera impacta el teletrabajo en el desarrollo de competencias de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El teletrabajo impacta de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

H.E.1.- El teletrabajo impacta de manera directa y significativa en la eficiencia de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.

H.E.2.- El teletrabajo impacta de manera directa y significativa en la calidad de trabajo de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.

H.E.3.- El teletrabajo impacta de manera directa y significativa en el desarrollo de competencias de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de investigación

Haciendo mención a la perspectiva planteada por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el presente estudio se llevó a cabo utilizando un diseño de investigación de naturaleza no experimental, lo que conllevó que no se efectuara la alteración o control deliberado de los constructos y se recopiló datos en un contexto real; transversal, lo que propició que la recopilación de información se efectuara en una única instancia temporal (el instrumento se aplicó una sola vez a cada participante) y correlacional- causal, para evaluar el impacto que tenía la variable independiente (teletrabajo) en la variable dependiente (desempeño laboral), investigando el efecto que el teletrabajo tenía en el desempeño laboral.

3.2. Tipo

Siguiendo el concepto propuesto por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), es más apropiado utilizar el término alcances en lugar de denominarlo tipo o clase de investigación, puesto que los alcances representan puntos interconectados en un continuo de causalidad, en el caso de esta pesquisa se desarrolló bajo un alcance explicativo, dado que se buscó medir de qué manera impactó el teletrabajo en el desempeño del capital humano de la compañía abordada.

3.3. Enfoque

La pesquisa se sustentó en un enfoque cuantitativo, con miras a examinar de forma numérica y empírica la repercusión de la variable independiente (teletrabajo) sobre la variable dependiente (desempeño laboral) en el seno de la empresa analizada. La utilización de métodos estadísticos descriptivos e

inferenciales permitió obtener resultados rigurosos y sólidamente avalados desde el punto de vista estadístico (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.4. Población

Tomando en cuenta que la compañía del sector tecnológico emplazada en el distrito de San Isidro dispone de una dotación total de 25 trabajadores, el objeto de estudio estuvo regido por tres criterios; el primero, estuvo enfocado en el lugar donde se realizó el presente estudio, que fue una compañía del sector tecnológico ubicado en el distrito mencionado. Se abarcó a todos los colaboradores de la organización con distintos perfiles: ingenieros, gerentes, diseñadores, contadora, encargada de recursos humanos, con un rango de edades de 22 a 40 años. Por lo tanto, la población objetiva fue del total de 25 colaboradores.

3.5. Muestra

Para la actual investigación se representó un total de 25 colaboradores, a causa del tamaño reducido de la población se decidió trabajar con el 100%. Tal y como es señalado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), a esta particular situación en la que se toma en cuenta a la totalidad de los integrantes de una población se le denomina censo.

3.6. Operacionalización de variables

Figura 1

Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Variable independiente: Teletrabajo	Dimensión 1: Comunicación efectiva	Frecuencia de comunicación	1 y 2
		Retroalimentación efectiva	3
		Trabajo en equipo	4 y 5
	Dimensión 2: Calidad de vida del trabajador	Bienestar emocional	6
		Desarrollo profesional	7 y 8
		Equilibrio trabajo – vida personal	9
	Dimensión 3: Herramientas tecnológicas	Actualización y mejora de herramientas	10 y 11
		Capacitación técnica	12
		Disponibilidad de herramientas	13 y 14
Variable dependiente: Desempeño laboral	Dimensión 1: Eficiencia	Cumplimiento de estándares	15
		Rendimiento del colaborador	16 y 17
		Tiempo de ejecución	18
	Dimensión 2: Calidad de trabajo	Ambiente laboral	19 y 20
		Remuneración económica	21
		Toma de decisiones	22
	Dimensión 3: Desarrollo de competencias	Experiencia laboral	23
		Nivel educativo	24
		Autoconocimiento	25

3.7. Técnicas para la recolección de datos

Para el estudio, se determinó utilizar la técnica de la encuesta como el mecanismo para la recolecta de data, lo cual facilitó obtener una comprensión más completa de las variables que fueron estudiadas.

3.7.1. Descripción de los instrumentos

Se utilizó un cuestionario virtual de naturaleza estructurada como herramienta de recolección de información, construido siguiendo los parámetros de la escala de Likert. Este cuestionario proporcionó valoraciones y alternativas de respuesta, lo que permitió una medición más precisa de los datos (ver anexo 3).

3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

El instrumento de captación de data empleado en la pesquisa fue sometido a un proceso de validación llevado a cabo por un panel compuesto por tres jueces expertos, pertenecientes a la Universidad Científica del Sur, con la intención de corroborar la validez y precisión de la información recopilada. Dichos expertos emitieron un parecer favorable con respecto al instrumento (véase tabla 1).

Tabla 1

Resumen de validez por juicio de expertos

Experto	Especialidad	Aplicable
1. Meza Rodríguez, Rolando	Negocios Internacionales	Sí
2. Jara Avellaneda, Mercedes Olga	Estadística	Sí
3. Díaz León, José Alfredo	Tecnología de la Información	Sí

Adicionalmente, se emprendió la tarea de evaluar la confiabilidad del instrumento valiéndose del cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose valores que fueron considerados aceptables, lo cual permitió afirmar que los

resultados obtenidos en el estudio presentaron un grado de precisión y consistencia adecuados (véase tabla 2).

Tabla 2

Alfa de Cronbach por variable

Variables	Valores obtenidos	N° de elementos
Teletrabajo	0.810	14
Desempeño laboral	0.735	11

3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Como parte de la metodología empleada en esta investigación, se utilizaron recursos tanto de la estadística descriptiva como de la inferencial para el análisis de la data recopilada. La estadística descriptiva se utilizó para representar visualmente las características de los encuestados mediante gráficos y se plasmaron los estadísticos descriptivos más representativos. Por otro lado, la estadística inferencial se aplicó para realizar pruebas de hipótesis. Antes de llevar a cabo estas pruebas, se ejecutó la prueba de Shapiro-Wilk, que reveló que la distribución no era normal. Por lo tanto, se optó por utilizar una prueba no paramétrica, como la regresión ordinal, y se consideró el coeficiente de Nagelkerke para evaluar la relación causal entre variables y dimensiones. A su vez, el análisis de la información recolectada se realizó utilizando el software IBM SPSS Statistics en su versión 28. Finalmente, es importante destacar que se proporciona una explicación detallada en el próximo capítulo de esta investigación.

3.9. Aspectos éticos

La pesquisa se orientó en tres aspectos éticos:

- El Departamento de Gerencia de la empresa otorgó un permiso de manera verbal (informal) para llevar a cabo la recopilación de datos sobre las respuestas de los colaboradores, quienes fueron encuestados de forma anónima.
- Se garantizó meticulosamente el respeto al anonimato de los empleados que conformaron la muestra encuestada, sin rebasar los márgenes de la privacidad concernientes a las respuestas recabadas en el cuestionario.
- Las fuentes de información fueron referenciadas y citadas de sus respectivas fuentes y repositorios, siguiendo lo estipulado por el Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (APA) en su séptima edición. Se emprendió una labor de verificación de la solidez y consistencia de la información proporcionada por los autores referenciados.
- En última instancia, el presente trabajo de investigación fue exonerado de la revisión por el Comité de Ética, merced a la intervención y respaldo del responsable de investigación del área pertinente, lo que significó que la pesquisa resultara liberada de ser sometida al escrutinio y valoración ética, de acuerdo con las normativas vigentes en dicha materia.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

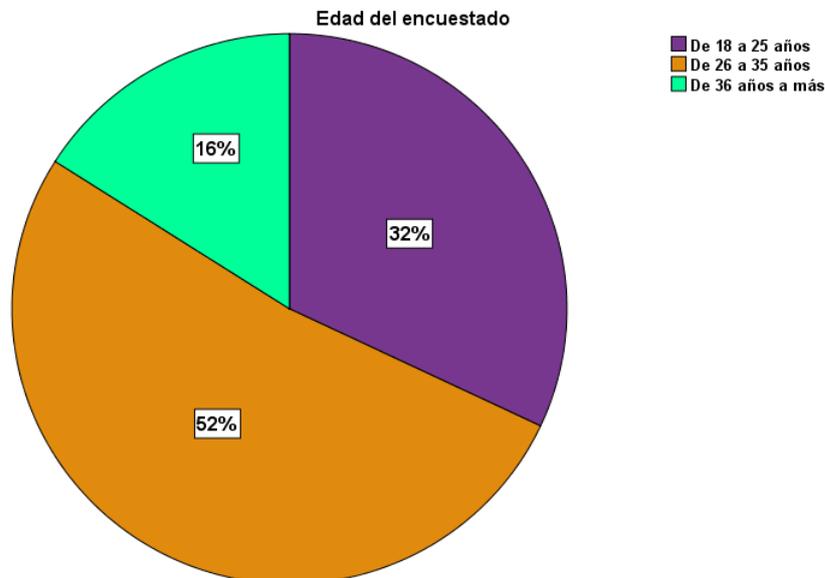
4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Características sociodemográficas de los participantes

Con referencia a la edad de los 25 empleados partícipes de la encuesta, la categoría de 36 años a más tuvo una participación de 16%, mientras que el 52% se encontró en el rango de 26 a 35 años (véase figura 2).

Figura 2

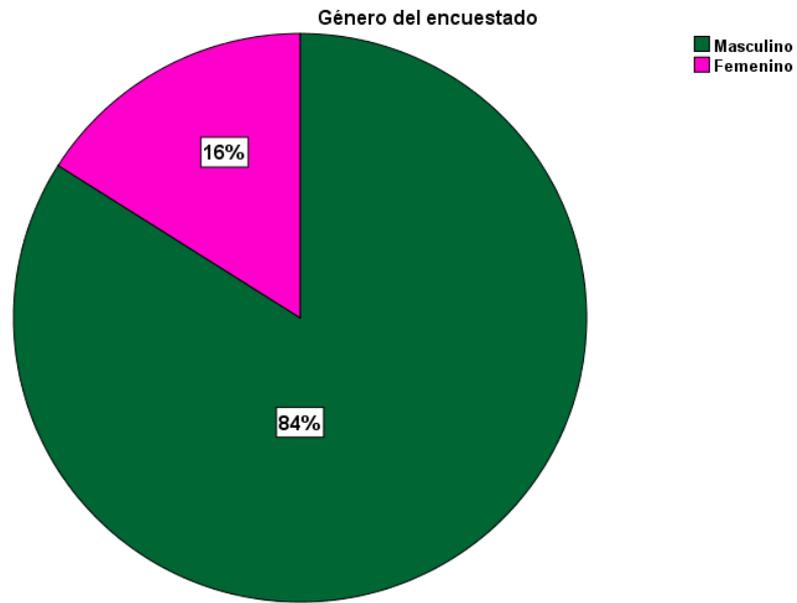
Perfil etario de la muestra encuestada



En lo que atañe a la clasificación por género de los 25 individuos que constituyeron la población objeto de la encuesta, se apreció un predominio de hombres sobre mujeres, alcanzando estos últimos un 84% (según se muestra en la figura 3).

Figura 3

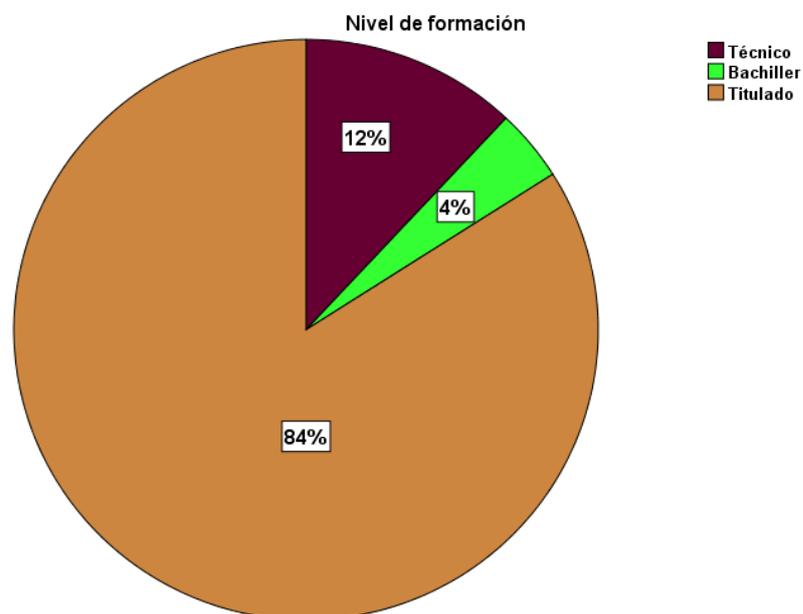
Proporción de géneros representados en la muestra



En lo atinente a la preparación y cualificaciones académicas de los 25 empleados que fueron parte de la encuesta, el 84% fueron titulados, el 12% técnicos y el 4% tan solo contaban con el grado de bachiller (véase figura 4).

Figura 4

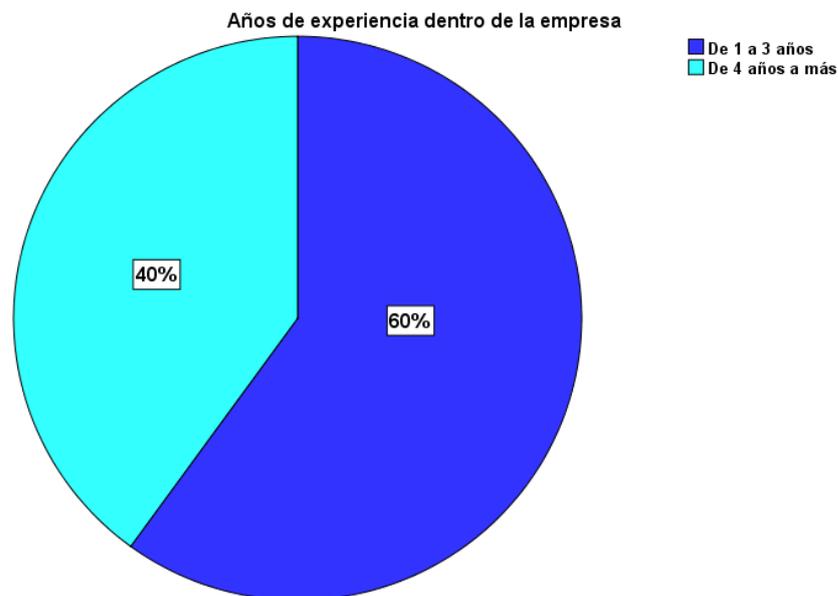
Desglose de las características académicas del personal encuestado



En cuanto al tiempo de servicio de los 25 empleados partícipes de la encuesta, se evidenció que el 60% de los trabajadores mantenía una relación laboral de 1 a 3 años; mientras que, el 40% manifestó tener una relación laboral mayor a 4 años de servicio con la empresa (véase figura 5).

Figura 5

Años de experiencia de los colaboradores



4.1.2. Estadísticos descriptivos

Acto seguido, se realiza una exhaustiva indagación de los estadísticos descriptivos exhibidos en la tabla 3, teniendo en cuenta que la muestra está compuesta por 25 registros para cada variable. Se ha realizado un análisis profundo y exhaustivo de los estadísticos de tendencia central, dispersión y forma que emergen de la información consolidada.

1. Variable independiente: Teletrabajo

- Media: 53.56, indica un puntaje promedio relativamente alto en teletrabajo.

- Desviación estándar: 2.8, muestra una baja dispersión de los datos.
- Rango: 47 a 61.
- Asimetría: 0.717 (positiva), distribución sesgada hacia la izquierda.
- Curtosis: 2.152 (leptocúrtica), distribución más puntiaguda y con colas más pesadas que la normal.

1.1. *Dimensión: Comunicación efectiva*

- Media: 16.68, puntaje promedio ligeramente por encima de la mitad de la escala.
- Desviación estándar: 2.096, dispersión moderada.
- Rango: 13 a 22.
- Asimetría: 0.787 (positiva), sesgada hacia la izquierda.
- Curtosis: 0.833 (leptocúrtica), distribución más puntiaguda que la normal.

1.2. *Dimensión: Calidad de vida del trabajador*

- Media: 15.48, puntaje promedio ligeramente por encima de la mitad.
- Desviación estándar: 1.194, baja dispersión.
- Rango: 13 a 18.
- Asimetría: 0.53 (positiva), leve sesgo a la izquierda.
- Curtosis: 0.4 (mesocúrtica), forma similar a la distribución normal.

1.3. *Dimensión: Herramientas tecnológicas*

- Media: 21.4, puntaje promedio relativamente alto.

- Desviación estándar: 1.893, dispersión moderada.
- Rango: 16 a 25.
- Asimetría: -1.154 (negativa), sesgada hacia la derecha.
- Curtosis: 2.718 (leptocúrtica), distribución muy puntiaguda.

2. *Variable dependiente: Desempeño laboral*

- Media: 43, puntaje promedio apenas por encima de la mitad de la escala.
- Desviación estándar: 3.379, dispersión relativamente alta.
- Rango: 38 a 50.
- Asimetría: 0.662 (positiva), leve sesgo a la izquierda.
- Curtosis: -0.395 (platicúrtica), distribución ligeramente más achatada que la normal.

2.1. *Dimensión: Eficiencia*

- Media: 15.08, puntaje promedio ligeramente por encima de la mitad.
- Desviación estándar: 1.913, dispersión moderada.
- Rango: 12 a 20.
- Asimetría: 0.73 (positiva), sesgada levemente a la izquierda.
- Curtosis: 0.327 (leptocúrtica), distribución un poco más puntiaguda que la normal.

2.2. *Dimensión: Calidad de trabajo*

- Media: 14.84, puntaje promedio ligeramente por debajo de la mitad.
- Desviación estándar: 1.841, dispersión moderada.

- Rango: 12 a 19.
- Asimetría: 0.778 (positiva), sesgo leve hacia la izquierda.
- Curtosis: -0.089 (platicúrtica), distribución ligeramente más achatada que la normal.

2.3. *Dimensión: Desarrollo de competencias*

- Media: 13.08, puntaje promedio ligeramente por debajo de la mitad.
- Desviación estándar: 1.152, baja dispersión.
- Rango: 10 a 15.
- Asimetría: -0.345 (negativa), leve sesgo a la derecha.
- Curtosis: 0.919 (leptocúrtica), distribución un poco más puntiaguda que la normal.

Tabla 3

Estadísticos descriptivos

Variables y dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Desv. Error	Estadístico	Desv. Error
<i>Variable independiente:</i> <i>Teletrabajo</i>	25	47	61	53.56	2.800	0.717	0.464	2.152	0.902
• Comunicación efectiva	25	13	22	16.68	2.096	0.787	0.464	0.833	0.902
• Calidad de vida del trabajador	25	13	18	15.48	1.194	0.530	0.464	0.400	0.902
• Herramientas tecnológicas	25	16	25	21.40	1.893	-1.154	0.464	2.718	0.902
<i>Variable dependiente:</i> <i>Desempeño laboral</i>	25	38	50	43.00	3.379	0.662	0.464	-0.395	0.902
• Eficiencia	25	12	20	15.08	1.913	0.730	0.464	0.327	0.902
• Calidad de trabajo	25	12	19	14.84	1.841	0.778	0.464	-0.089	0.902
• Desarrollo de competencias	25	10	15	13.08	1.152	-.345	0.464	0.919	0.902

4.2. Prueba de normalidad

La preferencia por la prueba de Shapiro-Wilk se debió a que la dimensión de la muestra analizada, que era de 25 participantes, estaba por debajo del umbral de referencia de 50. La variable teletrabajo tuvo un valor p de 0.004, menor a 0.05, sugiriendo una distribución no normal. Similarmente, la variable desempeño laboral mostró un valor p de 0.048, también por debajo de 0.05, indicando una distribución no normal. Habida cuenta de que la integridad de los valores p manifestados fueron menores a 0.05, se optó por la realización de una prueba estadística de naturaleza no paramétrica. La técnica implementada fue la de regresión ordinal, debido a que constituye un modelo estadístico concebido expresamente para examinar la relación de causalidad entre una variable de escala ordinal y una o más variables predictoras. Esta aproximación metodológica cobra una importancia primordial en las Ciencias Sociales, puesto que permite aprehender y pronosticar las dinámicas y manifestaciones del comportamiento de los individuos en situaciones en las que las variables se estructuran bajo una escala de medición ordinal (Fullerton y Anderson, 2023).

4.3. Contraste de hipótesis

4.3.1. Contraste de la hipótesis general

Hipótesis nula

El teletrabajo no impacta de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.

Hipótesis alterna

El teletrabajo sí impacta de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.

- *Nivel de significancia (p-valor) = 0.05* (habitual en las Ciencias Sociales)
- *Tamaño muestral = 25*
- *Estadístico de prueba: Regresión ordinal*

El paquete estadístico empleado en el estudio produjo varias tablas de datos. La tabla 4 contiene la información clave para poner a prueba la hipótesis general y evaluar el comportamiento de las variables analizadas. Los resultados presentados en dicha tabla 4 fueron cruciales para alcanzar las conclusiones del estudio en torno a la hipótesis planteada inicialmente y entender cómo se comportarían dichos constructos.

Tabla 4*Regresión ordinal para la hipótesis general*

Coefficientes	Valores
p-valor (nivel de significancia)	0.000
Coefficiente de Nagelkerke	0.974

Interpretación:

- El valor p (sig) computado es de 0.000, el cual se presenta como inferior al nivel de significancia prefijado. Esto suscita la admisión de la hipótesis alterna y, como resultado, el consecuente descarte de la hipótesis nula.
- El coeficiente de Nagelkerke resultante es 0.974. Este coeficiente indica que el teletrabajo impacta en un 97.4% en el desempeño laboral para la organización materia de análisis.

4.3.2. Contraste de la hipótesis específica 1

Hipótesis nula

El teletrabajo no impacta de manera directa y significativa en la eficiencia de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.

Hipótesis alterna

El teletrabajo sí impacta de manera directa y significativa en la eficiencia de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.

Durante el desarrollo del estudio, se recurrió a un software que produjo una diversidad de tablas con datos estadísticos. En particular, la tabla 5 recoge la información más significativa para el análisis de la hipótesis propuesta y la valoración de la evolución de la variable y dimensión en cuestión.

Tabla 5*Regresión ordinal para la hipótesis específica 1*

Coeficientes	Valores
p-valor (nivel de significancia)	0.139
Coefficiente de Nagelkerke	0.413

Interpretación:

- El valor p (sig) es de 0.139, lo cual es mayor que el nivel de significancia previamente fijado. Esto deriva en el asentimiento de la hipótesis nula y, por lo tanto, el descarte de la hipótesis alterna. Como desenlace, para esta empresa, el teletrabajo no está impactando ni directa ni significativamente en la eficiencia de los colaboradores.

4.3.3. Contraste de la hipótesis específica 2*Hipótesis nula*

El teletrabajo no impacta de manera directa y significativa en la calidad de trabajo de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.

Hipótesis alterna

El teletrabajo sí impacta de manera directa y significativa en la calidad de trabajo de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.

Durante el estudio, se empleó un software que creó diversas tablas con información estadística. En particular, la tabla 6 contiene los datos más pertinentes para la evaluación de la hipótesis sugerida y el entendimiento de la dinámica de la variable y dimensión en cuestión.

Tabla 6

Regresión ordinal para la hipótesis específica 2

Coeficientes	Valores
p-valor (nivel de significancia)	0.000
Coefficiente de Nagelkerke	0.979

Interpretación:

- El valor p (sig) registrado corresponde a 0.000, valor que se emplaza por debajo del umbral de significancia estadística preestablecido. En consecuencia, es factible concluir que existen evidencias estadísticas suficientes para admitir la hipótesis alterna y desestimar la hipótesis nula.
- El coeficiente de Nagelkerke registrado es de 0.979. Este indicador posibilita concluir que el teletrabajo tiene un impacto del 97.9% en la calidad de trabajo de los colaboradores de la organización que se está analizando.

4.3.4. Contraste de la hipótesis específica 3

Hipótesis nula

El teletrabajo no impacta de manera directa y significativa en el desarrollo de competencias de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.

Hipótesis alterna

El teletrabajo sí impacta de manera directa y significativa en el desarrollo de competencias de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.

En el transcurso de este estudio, se usó un software que produjo una serie de tablas con información estadística. Específicamente, la tabla 7 contiene los datos más críticos para la evaluación de la hipótesis sugerida y el entendimiento de la dinámica de la variable y dimensión en cuestión.

Tabla 7*Regresión ordinal para la hipótesis específica 3*

Coefficientes	Valores
p-valor (nivel de significancia)	0.005
Coefficiente de Nagelkerke	0.625

Interpretación:

- El valor p (sig) registrado asciende a 0.005, el cual se erige como inferior al umbral de significancia estadística preestablecido. En consecuencia, es factible concluir que existen pruebas estadísticas suficientes para adoptar la hipótesis alterna y descartar la hipótesis nula.
- El coeficiente de Nagelkerke asciende a 0.625. Este coeficiente indica que el teletrabajo tiene un impacto del 62.5% sobre el desarrollo de competencias en la organización que se está abordando.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

En lo relativo a la hipótesis general del presente estudio se puede establecer el impacto de manera directa y significativa del teletrabajo en el desempeño del capital humano de la compañía bajo estudio, tanto por parte de la hipótesis general, así como también, con cada una de las hipótesis específicas que fueron planteadas. Coincidiendo con el estudio de Figueroa (2022), donde se encontró una vinculación positiva moderada y significativa entre el teletrabajo y el desempeño laboral, demostrando que el capital humano involucrado en un entorno de teletrabajo podía ahorrar tiempos en movilidad, evitando el recorrido al lugar de trabajo, lo que propiciaba una sensación de ansiedad al iniciar su jornada laboral. Este hallazgo es consistente con la hipótesis general de la presente pesquisa y afirma que el teletrabajo posee un impacto favorable en el desempeño laboral. Asimismo, rescatando la definición del desempeño laboral proporcionada por Robbins y Coulter (2013) es particularmente útil, porque lo define como una medida del éxito obtenido a través de los objetivos o metas empresariales que son alcanzadas por los trabajadores; permitiendo entender las razones por las que el teletrabajo a través de los efectos que produce en un entorno laboral puede influir en el desempeño laboral al facilitar el logro de estos objetivos. Cada objetivo variaba dependiendo del área de la empresa, cómo lograr el cumplimiento de los proyectos asignados a la parte operativa, generar los reportes de las proyecciones de ventas, realizar el presupuesto general para la compañía, completar las actividades delegadas dentro del tiempo establecido. Cada uno de estos objetivos ha sido afectado de manera positiva con apoyo del teletrabajo.

Correspondiente a la hipótesis específica 1, el teletrabajo no impacta de forma directa y significativa en la eficiencia de los colaboradores de una empresa tecnológica en San Isidro (Perú), 2023; este resultado es avalado por Putra et al. (2020), quienes mencionan que para mejorar la eficiencia en la labor de los trabajadores se debe mantener un balance entre la vida laboral y personal, independientemente si el colaborador se encuentra laborando en una oficina o está trabajando desde su hogar. Este equilibrio puede ser especialmente desafiante en un entorno de teletrabajo, donde las líneas entre el trabajo y la vida personal pueden volverse borrosas. Además, la gestión del tiempo y la organización son habilidades clave que los trabajadores deben dominar para mantener este equilibrio y ser eficientes en el teletrabajo. Afirmando que, si este equilibrio gestionado por el colaborador carece de esfuerzo o resulta débil, el teletrabajo propagará un desorden laboral en el trabajador. Sin embargo, esto discrepa con lo afirmado por Guillen y Montesinos (2021), quienes mencionan que el teletrabajo se convierte en un factor indirecto de la eficiencia de los colaboradores por los beneficios que produce como es la reducción del tiempo de movilización para trabajar. Esto sugiere que el teletrabajo puede tener beneficios indirectos que contribuyen a la eficiencia general, como la eliminación del tiempo de viaje y la posibilidad de trabajar en un ambiente más cómodo y adaptado personalmente. Además, el teletrabajo permite a los empleados ajustar su entorno laboral según sus necesidades particulares, lo que puede aumentar su comodidad y, en última instancia, su eficiencia. Por consiguiente, según Ponte (2022), al definir la eficiencia como la cualidad de una persona al usar recursos de manera óptima para un fin específico y mejorar la productividad, sea que se encuentre en un entorno de teletrabajo o dentro de las instalaciones de la empresa, es la propia decisión del

colaborador y el esfuerzo dedicado en gestionar sus recursos y lograr una integración balanceada entre sus deberes profesionales y sus responsabilidades personales. Esto resalta la importancia de la autodisciplina y la gestión personal en un contexto de trabajo remoto. Los trabajadores deben ser proactivos en la gestión de su tiempo y tareas, y deben ser capaces de trabajar de forma independiente y resolver problemas por sí mismos.

De acuerdo con la hipótesis específica 2, se evidencia que el teletrabajo impacta de manera directa y significativa en la calidad de trabajo de los colaboradores en la compañía bajo análisis. Según la encuesta realizada, se logró obtener un p-valor de 0.05, con un coeficiente de Nagelkerke igual a 0.979, afirmando así que la calidad de trabajo es una dimensión que posee una relación directamente proporcional con el teletrabajo. Este resultado sugiere que el teletrabajo puede mejorar la calidad del trabajo al permitir a los trabajadores trabajar en un entorno más cómodo y flexible, lo que puede aumentar su satisfacción laboral y, en última instancia, la calidad de su trabajo. Resulta crucial poner de relieve que la calidad del trabajo no solo se circunscribe a la calidad del producto final, sino también a la excelencia en el proceso de trabajo. Esto incluye factores como la eficiencia, la efectividad, la precisión y la consistencia del trabajo. Esto es respaldado por Figueroa (2022), quien concluye mencionando que el rendimiento de los trabajadores de una empresa de retail en el área de ecommerce aumentó al estar en una modalidad de teletrabajo, trayendo en consecuencia que la calidad de trabajo también sea positiva. Esto sugiere que el teletrabajo puede impactar positivamente en la calidad del trabajo al permitir que los empleados se enfoquen más en sus tareas y reducir las distracciones que pueden ocurrir en un entorno de oficina tradicional. Además, el teletrabajo puede brindar a

los trabajadores la capacidad de personalizar su entorno laboral según sus necesidades individuales, lo que puede aumentar su comodidad y, en última instancia, su eficiencia. Además, Figueroa y Huatuco (2022), complementan con su investigación que, a raíz de la adopción del teletrabajo entre los empleados de una empresa de telecomunicaciones condujo a un incremento en los niveles de satisfacción laboral, demostrando sus resultados en la calidad de trabajo elaborado por estos colaboradores. Esto subraya la importancia de la satisfacción laboral en la calidad del trabajo. Cuando los trabajadores están satisfechos con su trabajo, es más probable que se esfuercen por producir un trabajo de alta calidad. Además, la satisfacción laboral puede influir positivamente en otros aspectos del desempeño laboral, motivación, el compromiso y permanencia de los empleados. Estos beneficios pueden incluir una mayor satisfacción laboral, una mayor concentración y la capacidad de trabajar en un entorno más cómodo y personalizado.

Con base en la hipótesis específica 3, el teletrabajo impacta de manera directa y significativa en el desarrollo de competencias en una empresa tecnológica en San Isidro (Lima-Perú), 2023. Con base en el análisis de la hipótesis formulada, se obtuvo un p-valor de 0.005, con un coeficiente de Nagelkerke obtenido de 0.625, es decir que los trabajadores del estudio lograron desarrollar competencias profesionales o personales debido a la modalidad de teletrabajo. Se plantea que el teletrabajo puede ser un instrumento eficaz para el fortalecimiento y la consolidación de competencias. Al llevar a cabo sus labores de forma remota, los colaboradores pueden tener la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades y competencias que pueden no ser tan prominentes en un entorno de oficina tradicional. Por ejemplo, pueden mejorar su capacidad para trabajar de forma autónoma, gestionar su tiempo de manera eficaz, y

utilizar tecnologías de comunicación y colaboración digital. Coincidiendo con Figueroa (2022), se evidencia que el teletrabajo proporciona a los colaboradores de la gerencia recursos para optimizar y expandir sus habilidades profesionales. Esta modalidad de trabajo no solo permite a los colaboradores enriquecer sus perfiles profesionales, sino que también les da la oportunidad de demostrar estas mejoras dentro de la compañía en la que ejercen su profesión. El teletrabajo puede ser una plataforma efectiva para el desarrollo profesional, al trabajar de forma remota, los colaboradores pueden tener más oportunidades para asumir responsabilidades adicionales, aprender nuevas habilidades y demostrar su capacidad para trabajar de forma autónoma y eficaz. Por otro lado, Caraianni et al. (2022) destacan que los profesionales que adoptan el teletrabajo experimentan una comunicación más eficaz con sus colegas, esto resulta en una mejora en su desempeño laboral y, como resultado, en su progresión en la estructura jerárquica. Aunque el teletrabajo puede presentar desafíos en términos de comunicación, también puede ofrecer oportunidades para mejorar las habilidades de comunicación digital y colaboración a distancia. Asimismo, un estudio realizado por Eko (2021), respalda esta afirmación, evidenciando que los empleados de una empresa de TI que hacen la transición de trabajar en oficina a trabajar desde casa ven un aumento en sus capacidades profesionales productivas a mediano plazo. Esto incluye el desarrollo de habilidades blandas, lo que resulta en un incremento en la productividad de la compañía y en el rendimiento de los colaboradores. Destacando la oportunidad para el desarrollo de la autogestión, la disciplina, la comunicación efectiva y la adaptabilidad. Estas habilidades son cada vez más valoradas en el mundo laboral moderno y pueden ser cruciales para el éxito en un entorno de teletrabajo.

5.2. Conclusiones

El teletrabajo impacta de forma directa al desempeño del capital humano de la firma materia de análisis. La calidad de trabajo y el desarrollo de competencias demostraron un vínculo positivo con el teletrabajo.

En el objetivo general se investigó el impacto del teletrabajo en el desempeño del capital humano de la firma bajo análisis. Conforme a este escenario, se confirmó que hay una relación causal existente mostrando sus resultados en el coeficiente de Nagelkerke de 0.974 (97.4%), manifestando de esta manera que existe un efecto significativo con un valor $p=0.000 < \alpha=0.05$. El presente descubrimiento resalta el impacto directo que posee la integración de una modalidad de teletrabajo en el desempeño de los trabajadores. Esto se ha visto reflejado dentro de la empresa al momento de comparar el desempeño dentro de las primeras 4 horas laborales del día, dentro de la modalidad presencial donde el promedio de los colaboradores presentaba estados de fatiga, cansancio o falta de disposición para hacer sus labores que se mostraban dentro de las reuniones corporativas diarias.

En el primer objetivo específico se estudió si el teletrabajo impacta en la eficiencia de los colaboradores de la compañía materia de esta pesquisa. Bajo el presente contexto se determinó que no existe una relación causal según el hallazgo mostrado en el p-valor (p)=0.139 siendo mayor al nivel de significancia $\alpha=0.05$. A través de esto, se puede concluir que el teletrabajo es un factor que no impacta en la eficiencia de los colaboradores por sí solo. No obstante, si los colaboradores expresan un compromiso y un equilibrio entre la vida personal demostrarán una mayor eficiencia trabajando desde sus hogares que en un entorno tradicional. Esto se vio expresado en la empresa en los inicios de la adopción a la modalidad de teletrabajo,

cuando no se contempló un plan detallado para gestionar la compañía frente a esta modalidad, en el transcurso del primer mes de adaptación se supuso que solo con el teletrabajo aumentaría el desempeño, pero solo se obtuvo una reducción en el desempeño y productividad del personal en un 22%, esto lo evidenció cada una de las áreas de la empresa. Sin embargo, al transcurrir este primer mes a través de múltiples reuniones se les recomendaba tener un espacio apropiado para trabajar de manera remota, donde no tuvieran interrupciones por parte externa. Esto generó un mejor desempeño de los colaboradores, expresado en las actividades concluidas en los tiempos estimados.

En el segundo objetivo específico, se evaluó si el teletrabajo impacta de manera directa y significativa en la calidad de trabajo de los colaboradores de la compañía materia de investigación. La evaluación de los resultados permitió la constatación de una relación de causalidad respaldada en un coeficiente de Nagelkerke de 0.979, lo cual representa un 97.9% de la varianza explicada, por ello existe una asociación significativa con un valor $p=0.000$, lo cual representa un valor que se sitúa por debajo del nivel de significancia preestablecido de $\alpha=0.05$. Se puede colegir que una implementación efectiva del teletrabajo, que considere las necesidades y características del personal, así como los objetivos de la empresa, va a permitir una mejora en la calidad de trabajo y el desempeño laboral. Esto se manifestó en la firma luego de un proceso de experimentación para lograr una integración óptima, al priorizar la mejora de la comunicación efectiva en este entorno, utilizando herramientas digitales especializadas para este objetivo, fomentando de forma constante el trabajo en equipo, capacitando al personal para el uso adecuado de las herramientas digitales, utilizar herramientas de seguimiento o tracking para tener

control de las actividades realizadas por los colaboradores y fomentar el compromiso, brindando recursos para su incentivar el crecimiento profesional de los trabajadores.

En el tercer objetivo específico, se identificó si el teletrabajo impacta de manera directa y significativa en el desarrollo de competencias de los colaboradores de la compañía bajo análisis. Analizados los resultados, se constató una vinculación causal respaldada por un coeficiente de Nagelkerke de 0.625 (62.5%), por ende, existe una asociación significativa con un valor $p=0.005 < \alpha=0.05$. Se concluye que el teletrabajo potencia la comunicación, colaboración y habilidades, lo que facilita un mejor desempeño en sus tareas y proyectos, contribuyendo a la eficiencia y productividad de la empresa, esto contribuye al desarrollo de competencias y la mejora del rendimiento laboral.

Esto se vio reflejado en la compañía cuando se vio en la necesidad de integrar herramientas digitales de comunicación, para así dar prioridad a la mejora de las habilidades de comunicación efectiva entre compañeros de equipo de trabajo y entre áreas, ya que en esta modalidad no se contaba con el contacto presencial de los colaboradores; asimismo, establecer políticas para el uso de herramientas para la gestión de las actividades independientes de cada área, que se usaron para medir el avance de los colaboradores

5.3. Recomendaciones

A partir de la conclusión N° 1: Es recomendable establecer y promover políticas para el teletrabajo de manera estructurada y efectiva, permitiendo delimitar y asignar nuevas responsabilidades a los colaboradores. Por ello se sugiere efectuar los siguientes puntos:

- Definir responsabilidades: Al establecer las políticas para el teletrabajo es importante mencionar la responsabilidad compartida que se tendrá en esta modalidad, por parte de la compañía y del trabajador.
- Fomentar equilibrio trabajo-vida personal: Incentivar el equilibrio saludable entre ambos aspectos para que a largo plazo no genere dificultades o complicaciones en el cumplimiento de los objetivos personales y laborales.
- Establecer evaluaciones periódicas: Gestionar el progreso del teletrabajador, es sugerible hacer uso de herramientas para la evaluación y cumplimiento de objetivos.

A partir de la conclusión N° 2: Es recomendable fomentar un entorno de trabajo flexible y equilibrado desde el aspecto personal y lo profesional, esto permitirá tener un orden y disciplina en el trabajador, una mejor relación con su trabajo y con su familia. Para lograr esto, se sugiere el siguiente plan de acción:

- Apoyo integral al bienestar: Implementar iniciativas que respalden el bienestar integral, proporcionando recursos y programas diseñados para mejorar tanto la salud física como mental de los colaboradores. Incluir opciones como sesiones de ejercicio físico y prácticas de mindfulness contribuirá significativamente a gestionar adecuadamente el trabajo y la vida personal.
- Comunicación abierta y proactiva: Fomentando la comunicación abierta entre los colaboradores y sus superiores directos, para que así, los líderes consideren las necesidades de sus subordinados. Esto transferirá sus efectos a implementar canales de retroalimentación.

- Potenciar el trabajo en equipo: Fomentar la colaboración grupal y el trabajo de equipo aprovechando las herramientas digitales, haciendo uso de plataformas de comunicación digital.

A partir de la conclusión N° 3: Es recomendable implementar estrategias efectivas de gestión del teletrabajo, permitiendo ejecutar subprocesos que filtren las áreas y cargos adecuados para teletrabajar y generar el proceso ideal para lograr una óptima adopción del nuevo entorno, esto permitirá mejorar el desempeño laboral y la calidad de trabajo. Por ello es sugerible tomar en cuenta los siguientes puntos:

- Filtrar áreas y cargos adecuados: Identificar y filtrar las áreas de la empresa que pueden realizar sus responsabilidades laborales en un entorno de teletrabajo. En caso que la labor del trabajador no dependa de las instalaciones o infraestructura de la empresa puede calificar para esta modalidad.
- Establecer expectativas claras: Comunicar de manera concreta las expectativas de los objetivos y resultados a los trabajadores que se tendrá en el entorno de teletrabajo.
- Disponibilidad de herramientas: Verificar que los trabajadores tengan acceso a las herramientas tecnológicas necesarias para realizar su labor de forma efectiva desde el hogar. Se sugiere proveer las herramientas necesarias y brindar apoyo técnico.

Con base en la conclusión N° 4: Se recomienda hacer efectivo los programas de desarrollo de competencias adaptados a un contexto de teletrabajo. Por ello se recomienda las siguientes estrategias:

- Establecer competencias: Identificar las competencias necesarias para tener éxito en el teletrabajo, como la autogestión, comunicación virtual, resolución de problemas a distancia. Ya que estas serán la base de los programas de desarrollo.
- Fomentar la autonomía y proactividad: Permitir a los trabajadores tener la responsabilidad de tomar decisiones en su trabajo. A partir de esto, se fomentará la capacidad de seguridad personal, el empoderamiento y la formación de nuevos líderes en la compañía.
- Seguimiento del desarrollo de competencias: Establecer procesos de evaluación y retroalimentación, estableciendo métricas que permitan tener un control del progreso de los colaboradores en su desarrollo de competencias. Se sugiere crear diversos ratios para obtener una medición cuantificable del cumplimiento de objetivos.

Referencias bibliográficas

- Alzamora-Lázaro, C. V., Ludeña-Travi, J. P. y Salas-Canales, H. J. (2024). Impacto de la motivación laboral en la calidad de atención en una cadena peruana de restaurantes: Caso sede Ate en Lima-Perú, 2023. *Revista Científica en Ciencias Sociales*, 6, 1-10. <https://doi.org/10.53732/rccsociales/e601114>
- Amsellem, B. (2021, 6 julio). *Teletrabajo en América Latina: 23 millones de personas trabajaron desde casa durante la pandemia de COVID-19*. Noticias ONU. <https://news.un.org/es/story/2021/07/1494012>
- Arnau, L. (2011). Cuestionario para evaluar la adaptabilidad de los adultos desempleados hacia los cambios profesionales: aplicación preliminar y características psicométricas. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(2), 99-112. <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/286>
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/8684>
- Calvo, J., Pelegrin, A. y Gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118. <https://retos.reduc.edu.cu/index.php/retos/article/view/98>
- Caraiani, C., Lungu, C., Dascalu, C. y Stonian, C. (2022). The impact of telework on organisational performance, behaviour, and culture: evidence from business services industry based on employees' perceptions. *Economic Research-*

Ekonomiska Istraživanja, 36(2), 1-20.

<https://doi.org/10.1080/1331677X.2022.2142815>

Cegarra, J. (2015). *Evaluación de la eficiencia de la investigación: Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Díaz de Santos.

Cerna, Y. A., Delgado, J. Y. y Salas, H. J. (2022). Cloud computing y gestión documental en una empresa de servicios BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021. *Industrial Data*, 25(1), 285-298.

<https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.21960>

Céspedes-Pulido, S. y Salas-Canales, H. J. (2023). Influencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo de una municipalidad distrital peruana, 2023. *Revista Investigación & Desarrollo*, 23(2), 97-107. <https://doi.org/10.23881/idupbo.023.2-6e>

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la Administración* (10ma ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Congreso de la Republica del Perú (2015). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30036, Ley que regula el teletrabajo. *Diario Oficial El Peruano*.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que->

[aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-30036-decreto-supremo-n-009-2015-tr-](https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-30036-decreto-supremo-n-009-2015-tr-)

[1307067-3/](https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-30036-decreto-supremo-n-009-2015-tr-1307067-3/)

Cristobal-Campos, C. C., Ambicho-Lopez, A. G., Basilio-Ayala, F. P. y Salas-Canales, H. J. (2024). Gestión de ventas y percepción de rentabilidad en un call center (Lima-Perú), 2023. *Fides et Ratio*, 27(27), 249-278. <https://doi.org/10.55739/8f7g3d51>

- Cruz, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, 45, 58-81. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>
- Dahl, S. Å., Nesheim, T., y Olsen, K. M. (2009). *Quality of work—concept and measurement*. Working Papers on the Reconciliation of Work and Welfare in Europe. <https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/19823>
- Deliacir, S. R. y Esparza, R. M. (2022). Calidad de vida en el trabajo de los colaboradores municipales de Túcume - Perú. *Revista San Gregorio*, 1(51), 78-95. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072022000300078
- Eko, N. (2021). The Employee Performance Analysis in Changes Work Method to Remote Work Patterns in The New Normal Era. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 3(3), 203-207. <https://doi.org/10.35899/biej.v3i3.315>
- Fernández, F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo: UF0346*. Tutor Formación.
- Fernández, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *Cuadernos De Gestión*, 2(1), 65-90. <http://hdl.handle.net/10810/7025>
- Figueroa, H. A. y Huatuco, J.R. (2022). *Influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del sector de servicios de ingeniería, Lima Metropolitana, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio académico UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/667290>

Figuroa, M. K. (2022). *Influencia del teletrabajo en el desempeño laboral en la gerencia de despliegue Planta externa de Telefónica del Perú, en el año 2020* [Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio académico Universidad de San Martín de Porres.
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/9727>

Fonseca, C. J. (2018). *Revisión de conceptos asociados a la calidad del trabajo*. Pontificia Universidad Javeriana. Repositorio de la Pontificia Universidad Javeriana.
<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/35136>

Fullerton, A. S. y Anderson, K. F. (2023). Ordered regression models: A tutorial. *Prevention Science*, 24, 431-443. <https://doi.org/10.1007/s11121-021-01302-y>

Giniger, N. I. (2020). Teletrabajo: Modalidad de trabajo en pandemia; Universidad de Buenos Aires. Instituto de Estudios de América Latina y el Caribe. *Observatorio Latinoamericano y Caribeño*, 4(1), 23-39.
<https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/116856>

Goicochea, Y. M. (2020). *Relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca - 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
<https://hdl.handle.net/11537/26457>

Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista De Investigación En Psicología*, 14(2), 209–221.
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i2.2109>

Guillen, E. I. y Montesinos, F. (2021). *Implementación del teletrabajo y la percepción de la productividad de los colaboradores del área e-commerce en los*

supermercados, San Borja 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC.

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/662279>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Hirota L. y Pino, A. (2016). *Metodología para diagnosticar el equilibrio entre la carga laboral y el desempeño* [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC.

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/620820>

Inga, S. (2020). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Científica del Sur]. Repositorio de la Universidad Científica del Sur. <https://hdl.handle.net/20.500.12805/1388>

Liu, L., Wan, W. y Fan, Q. (2021). How and When Telework Improves Job Performance During COVID-19? Job Crafting as Mediator and Performance Goal Orientation as Moderator. *Psychology Research and Behavior Management*, 14, 2181-2195. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S340322>

Mendoza, S. (2021). *Modelo de gestión de cadena de suministro para mejorar la productividad en una empresa agroindustrial Chiclayo 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10294>

Miranda, A., Hernández, M. y Hernández, E. (2015). El desarrollo profesional: una categoría necesaria al hablar de calidad de la formación y la introducción de resultados. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 9, 104-121. <https://www.redalyc.org/pdf/3783/378343680009.pdf>

- Miranda, M. P. (2021). *Technostress in Remote Workspaces: Managing a Multigenerational Workforce in Remote Spaces* (Publicación No. 28411637) [Tesis de máster, Azusa Pacific University]. ProQuest One Academic.
- Nakayama, M. y Chen, C. C. (2022). Digital Distractions and Remote Work: A Balancing Act at Home. *Information Resources Management Journal (IRMJ)*, 35(1), 1-17.
<http://doi.org/10.4018/IRMJ.308675>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Mejore su Negocio (MESUN) El Recurso Humano y la Productividad*. Departamento de Empresas - Ginebra: OIT.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Osio, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93-109.
<https://www.redalyc.org/pdf/2190/219014912006.pdf>
- Pacheco, L. (2021). *Teletrabajo y productividad del trabajador de los principales operadores turísticos receptivos peruanos, 2019-2021* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17193>
- Pérez, L. M., Vilariño-Corella, M. y Ronda, G. A. (2017). El cambio organizacional como herramienta para coadyuvar con la implementación de la estrategia. *Ingeniería Industrial*, 38(3), 323-332.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362017000300010
- Ponte, W. P. (2022). *Las 4f del marketing digital y eficiencia en el proceso de compras públicas en la plataforma de Perú Compras (Lima - Perú), 2021* [Tesis de

- licenciatura, Universidad Científica del Sur]. Repositorio de la Universidad Científica del Sur. <https://doi.org/10.21142/tl.2022.2624>
- Pradoto, H., Haryono, S. y Wahyuningsih, S. (2022). The role of work stress, organizational climate, and improving employee performance in the implementation of work from home. *Work (Reading, Mass.)*, 71(2), 345-355. <https://content.iospress.com/download/work/wor210678?id=work%2Fwor210678>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2020, 15 de marzo). Decreto Supremo que precisa el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara el Estado de Emergencia Nacional, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID 19. *Diario Oficial El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-precisa-el-decreto-supremo-n-044-2020-p-decreto-supremo-n-046-2020-pcm-1865070-1/>
- Putra, K. C., Pratama, T. A., Linggautama, R. A. y Prasetyaningtyas, S. W. (2020). The Impact of Flexible Working Hours, Remote Working, and Work Life Balance to Employee Satisfaction in Banking Industry during Covid-19 Pandemic Period. *Journal of Business Management Review*, 1, 341-353. <https://doi.org/10.47153/jbmr15.592020>
- Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Enfoques*, 31(1), 21-46. <http://www.scielo.org.ar/pdf/enfoques/v31n1/v31n1a03.pdf>
- Quiñones, C. C. (2020). *Flexibilidad laboral del teletrabajo y su influencia en la productividad de los colaboradores que realizan análisis técnico en el servicio*

aduanero en el Perú [Tesis de licenciatura, Universidad Científica del Sur].

Repositorio de la Universidad Científica del Sur.

<https://doi.org/10.21142/tm.2020.1757>

Quispe, H. (2022). *Programa de capacitación para fortalecer el uso de las herramientas*

TIC en los docentes de la carrera de comunicación audiovisual en un instituto

superior tecnológico de Lima [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de

Loyola]. Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola.

<https://hdl.handle.net/20.500.14005/13030>

Ramírez, R. A. y Sierra, J. J. (2022). *Desempeño laboral y teletrabajo en una empresa*

proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida

Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021 [Tesis de

licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad

Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/32654>

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración* (8ª ed.). Pearson Educación.

Rodríguez, A. A., Madruga, E. A. y Vázquez, S. I. (2010). Las tareas docentes y el

desarrollo de habilidades propias del método clínico, en estudiantes de

Medicina. *Ciencia y Sociedad*, 35(1), 102-123.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87014544006>

Romero, S. J., González, I., García, A. y Lozano, A. (2018). Herramientas tecnológicas para

la educación inclusiva. *Revista Tecnología, Ciencia y Educación*, 9, 83-112.

<https://doi.org/10.51302/tce.2018.175>

Rosales, R. (2022). *Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral*

del tecnólogo médico en radiología del Instituto de Imágenes Médicas, 2021

[Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio

institucional

Cybertesis

UNMSM.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17848>

Salas-Canales, H. J. (2024). Influencia de las prácticas de marketing ecológico en la intención de compra en millennials de Lima Metropolitana (Perú), 2023.

Newman Business Review, 10(1), 41-67.

<https://doi.org/10.22451/3002.nbr2024.vol10.1.10092>

Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. (2023, 19 de abril). *Sunafil:*

teletrabajadores tienen derecho a la desconexión digital durante las horas que no correspondan a su jornada laboral [Comunicado de prensa].

<https://www.gob.pe/institucion/sunafil/noticias/744958-sunafil->

[teletrabajadores-tienen-derecho-a-la-desconexion-digital-durante-las-horas-que-no-correspondan-a-su-jornada-laboral](https://www.gob.pe/institucion/sunafil/noticias/744958-sunafil-teletrabajadores-tienen-derecho-a-la-desconexion-digital-durante-las-horas-que-no-correspondan-a-su-jornada-laboral)

Tovar, E. (2022). La investigación y el desempeño laboral como factores de mejora en la gestión municipal de gobiernos locales. *Revista Enfoques*, 6(22), 146-155.

<https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v6i22.132>

Trejo, H. (2018). Herramientas tecnológicas para el diseño de materiales visuales en entornos educativos. *Sincronía*, 74, 617-669.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=513855742031>

Weller, J. y Roethlisberger, C. (2011). La calidad del empleo en América Latina. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*, 110.

https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5341/S2011956_es.pdf

Definiciones conceptuales

- **Adaptabilidad**

De acuerdo con Arnau (2011), es la cualidad individual de enfrentar situaciones cambiantes; además, es identificado como una capacidad laboral proactiva para actuar previniendo situaciones de incertidumbre.

- **Cambio organizacional**

Según Pérez et al. (2017), es un conjunto de cambios que involucra a las áreas de una organización, que están influidas por fuerzas internas y externas que puedan atender con su sobrevivencia.

- **Carga laboral**

Con base en Hirota y Pino (2016), la carga laboral es una agrupación de requerimientos psicofísicos que se somete el colaborador en el transcurso de su jornada laboral, que puede ser identificada a través de la evaluación de los sentimientos del trabajador.

- **Distractores digitales**

Nakayama y Chen (2022) los califican como recursos comunes que interrumpen la concentración del individuo, disminuyendo su rendimiento.

- **Productividad**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) lo concibe como la capacidad de aprovechar de manera eficiente la innovación y los recursos disponibles para incrementar el valor de los bienes y servicios.

- **Rendimiento laboral**

De acuerdo con Tovar (2022), el rendimiento laboral es aquella pieza fundamental de un colaborador para garantizar la efectividad del éxito de su

organización; además, es responsabilidad de las empresas examinar los aspectos específicos que permiten al trabajador obtener resultados eficientes.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Método
¿De qué manera impacta el teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023?	Determinar de qué manera impacta el teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.	El teletrabajo impacta de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.	Metodología: Diseño no experimental correlacional - causal. Tipo: Alcance explicativo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Enfoque: Cuantitativo
¿De qué manera impacta el teletrabajo en la eficiencia de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023?	Analizar de qué manera impacta el teletrabajo en la eficiencia de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.	El teletrabajo impacta de manera directa y significativa en la eficiencia de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.	Población: 25 colaboradores que realizan sus labores en 4 áreas dentro de una empresa tecnológica, en el distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023
¿De qué manera impacta el teletrabajo en la calidad de trabajo de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023?	Establecer de qué manera impacta el teletrabajo en la calidad de trabajo de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.	El teletrabajo impacta de manera directa y significativa en la calidad de trabajo de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.	Muestra: Censal Técnica de recolección de datos: Encuesta

<p>¿De qué manera impacta el teletrabajo en el desarrollo de competencias de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023?</p>	<p>Evaluar de qué manera impacta el teletrabajo en el desarrollo de competencias de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.</p>	<p>El teletrabajo impacta de manera directa y significativa en el desarrollo de competencias de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023.</p>	<p>Técnica de procesamiento de datos: Estadística descriptiva</p>
--	---	---	---

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
Variable independiente: Teletrabajo	Según Liu (2021), es la manera de realizar actividades laborales fuera de su ambiente destinado, haciendo uso de recursos tecnológicos para la comunicación a distancia.	Dimensión 1: Comunicación efectiva	Frecuencia de comunicación	1 y 2	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Cuestionario estructurado
			Retroalimentación efectiva	3		
			Trabajo en equipo	4 y 5		
		Dimensión 2: Calidad de vida del trabajador	Bienestar emocional	6		
			Desarrollo profesional	7 y 8		
			Equilibrio trabajo-vida personal	9		
		Dimensión 3: Herramientas tecnológicas	Actualización y mejora de herramientas	10 y 11		
			Capacitación técnica	12		
			Disponibilidad de herramientas	13 y 14		
Variable dependiente: Desempeño laboral	Según Chiavenato (2019), es la forma en que el trabajador actúa para intentar alcanzar sus objetivos, usándolo como estrategia individual para estos fines.	Dimensión 1: Eficiencia	Cumplimiento de estándares	15	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo	
			Rendimiento del colaborador	16 y 17		
			Tiempo de ejecución	18		
		Dimensión 2: Calidad de trabajo	Ambiente laboral	19		
			Remuneración económica	20 y 21		
		Toma de decisiones	22			
		Dimensión 3:	Experiencia laboral	23		

		Desarrollo de competencias	Nivel educativo	24	5. Totalmente de acuerdo	
			Autoconocimiento	25		

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación

Modelo de cuestionario estructurado

“IMPACTO DEL TELETRABAJO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE UNA EMPRESA TECNOLÓGICA, DISTRITO DE SAN
ISIDRO (LIMA - PERÚ), 2023”

El objetivo de esta investigación consiste en analizar y evaluar el efecto del teletrabajo en el desempeño laboral en una empresa del sector tecnológico, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023. Durante su participación, se le solicitará amablemente que responda de manera voluntaria a las preguntas que se le presenten.

Le garantizamos que toda la información recolectada en este estudio será tratada de manera confidencial y se utilizará exclusivamente con fines académicos. Agradecemos sinceramente su participación y colaboración en este proceso.

Datos generales:

Edad:

18 a 25 años

26 a 35 años

36 años a más

Género:

Masculino Femenino No deseo responder

Nivel de formación:

Secundaria completa

Técnico

Bachiller

Titulado

Años de experiencia dentro de la empresa:

Menos de 1 año

1 a 3 años

4 años a más

Por favor, indique su nivel de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones que se presentan a continuación, utilizando la siguiente escala de valoración:

[1] Totalmente en desacuerdo

[4] De acuerdo

[2] En desacuerdo

[5] Totalmente de acuerdo

[3] Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Teletrabajo

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Comunicación efectiva	Frecuencia de comunicación	1. ¿Considera que en la modalidad de teletrabajo se posee menor comunicación efectiva con sus compañeros de trabajo?					
		2. ¿Ha experimentado dificultades para comunicarse con sus compañeros de trabajo en la modalidad de teletrabajo?					
	Retroalimentación activa	3. ¿Considera usted, que en el ambiente de teletrabajo necesita recibir una mayor retroalimentación cuando se le asignan sus actividades, comparado al ambiente presencial?					

	Trabajo en equipo	4. ¿Se siente más conectado con sus colegas cuando trabajan juntos en proyectos a pesar de estar laborando desde casa?					
		5. ¿Está de acuerdo en que el trabajo en equipo es valorado y fomentado en su entorno laboral?					
Calidad de vida del trabajador	Bienestar emocional	6. ¿Considera que el nivel de estrés emocional al trabajar desde casa en comparación con el trabajo presencial es mayor?					
	Desarrollo profesional	7. ¿Está de acuerdo con que la empresa le brinda oportunidades que fomentan su desarrollo profesional en su entorno de teletrabajo?					
		8. ¿Cree que las actividades brindadas por sus superiores le han permitido desarrollarse profesionalmente en el transcurso del tiempo?					
	Equilibrio de trabajo-vida personal	9. ¿Cree que el teletrabajo le ha proporcionado un mayor equilibrio entre su vida laboral y personal?					
Herramientas tecnológicas	Actualización y mejora de herramientas	10. ¿Qué tan efectiva considera la retroalimentación que ha recibido en su último proyecto?					
		11. ¿Percibe que las herramientas y tecnologías que usa para llevar a cabo sus tareas y actividades laborales mientras teletrabaja, están actualizadas?					
	Capacitación técnica	12. ¿Considera que las capacitaciones técnicas brindadas por la empresa han sido provechosas para su desarrollo profesional?					

	Disponibilidad de herramientas	13. ¿Siente que tiene acceso a las herramientas tecnológicas necesarias para realizar sus labores en su modalidad de teletrabajo?					
		14. ¿Cree que la empresa dispone de las herramientas adecuadas para mejorar su productividad laboral en su modalidad de teletrabajo?					

Desempeño laboral

A continuación, se presentan 11 enunciados adicionales con cinco opciones de respuesta, que van desde «totalmente en desacuerdo» hasta «totalmente de acuerdo». Por favor, marque con una "X" la opción que mejor describa su posición. Le invitamos a responder con sinceridad. A continuación, se presentan los enunciados:

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Eficiencia	Cumplimiento de estándares	15. ¿Considera que bajo la modalidad de teletrabajo ha podido cumplir las expectativas que tiene la empresa?					
	Rendimiento del colaborador	16. ¿Cree que en la modalidad de trabajo es más propenso a encontrar distractores (vídeos entretenidos, ruidos externos) en su entorno?					
		17. ¿Considera que ha sido testigo de distractores y ha podido lidiar con ellos, mientras teletrabaja?					
	Tiempo de ejecución	18. ¿Cree que los tiempos de entrega de sus actividades han incrementado debido a la modalidad de teletrabajo?					
Calidad de trabajo	Ambiente Laboral	19. Comparando el teletrabajo y el trabajo de oficina ¿Cree que el trabajo en oficina ofrece un mejor ambiente para desarrollar sus actividades laborales?					
	Remuneración económica	20. ¿Se encuentra conforme con su retribución económica en esta modalidad?					
		21. ¿Está de acuerdo en que la remuneración económica recibida por la empresa es adecuada?					
	Toma de decisiones	22. ¿Considera que el entorno de teletrabajo le ha permitido tomar					

		mejores decisiones, comparado al trabajo presencial?					
Desarrollo de competencias	Experiencia laboral	23. ¿Siente que el teletrabajo le ha permitido enriquecer sus conocimientos profesionales?					
	Nivel educativo	24. ¿Considera que su nivel educativo actual es un factor que le ha permitido adaptarse al teletrabajo?					
	Autoconocimiento	25. ¿Cree que el entorno de teletrabajo es un factor que ayuda a las personas a autoconocerse para tomar mejores decisiones laborales y personales?					

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos

- Juez experto 1

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 30 de Julio de 2023

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Pillaca Ccaccya Gabriela Isabeo Ponche Chanca Benjamin Ederson

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: TELETRABAJO

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comunicación efectiva	1. ¿Considera que en la modalidad de teletrabajo se posee menor comunicación efectiva con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4
	2. ¿Ha experimentado dificultades para comunicarse con sus compañeros de trabajo en la modalidad de teletrabajo?	4	4	4	4
	3. ¿Considera usted, que en el ambiente de teletrabajo necesita recibir una mayor retroalimentación cuando se le asignan sus actividades, comparado al ambiente presencial?	4	4	4	4
	4. ¿Se siente más conectado con sus colegas cuando trabajan juntos en proyectos a pesar de estar laborando desde casa?	4	4	4	4
	5. ¿Está de acuerdo en que el trabajo en equipo es valorado y fomentado en su entorno laboral?	3	3	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	6. ¿Considera que el nivel de estrés emocional al trabajar desde casa en comparación	3	3	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Calidad de vida del trabajador	con el trabajo presencial es mayor?				
	7. ¿Está de acuerdo con que la empresa le brinda oportunidades que fomentan su desarrollo profesional en su entorno de teletrabajo?	3	3	4	4
	8. ¿Cree que las actividades brindadas por sus superiores le han permitido desarrollarse profesionalmente en el transcurso del tiempo?	3	3	4	4
	9. ¿Cree que el teletrabajo le ha proporcionado un mayor equilibrio entre su vida laboral y personal?	3	3	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Herramientas tecnológicas	10. ¿Qué tan efectiva considera la retroalimentación que ha recibido en su último proyecto?	4	4	4	4
	11. ¿Percibe que las herramientas y tecnologías que usa para llevar a cabo sus tareas y actividades laborales mientras teletrabaja, están actualizadas?	4	4	4	4
	12. ¿Considera que las capacitaciones técnicas brindadas por la empresa han sido provechosas para su desarrollo profesional?	4	4	4	4
	13. ¿Siente que tiene acceso a las herramientas tecnológicas necesarias para realizar sus labores en su modalidad de teletrabajo?	4	4	4	4
	14. ¿Cree que la empresa dispone de las herramientas adecuadas para mejorar su productividad laboral en su modalidad de teletrabajo?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Eficiencia	15. ¿Considera que bajo la modalidad de teletrabajo ha podido cumplir las expectativas que tiene la empresa?	4	4	4	4
	16. ¿Cree que en la modalidad de trabajo es más propenso a encontrar distractores (videos entretenidos, ruidos externos) en su entorno?	4	3	4	4
	17. ¿Considera que ha sido testigo de distractores y ha podido lidiar con ellos, mientras teletrabaja?	4	4	4	4
	18. ¿Cree que los tiempos de entrega de sus actividades han incrementado debido a la modalidad de teletrabajo?	3	3	4	4

Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Calidad de trabajo	19. Comparando el teletrabajo y el trabajo de oficina ¿Cree que el trabajo en oficina ofrece un mejor ambiente para desarrollar sus actividades laborales?	4	4	4	4
	20. ¿Se encuentra conforme con su retribución económica en esta modalidad?	4	4	4	4
	21. ¿Está de acuerdo en que la remuneración económica recibida por la empresa es adecuada?	4	4	4	4
	22. ¿Considera que el entorno de teletrabajo le ha permitido tomar mejores decisiones, comparado al trabajo presencial?	4	4	4	4

Dimensión 6	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Desarrollo de competencias	23. ¿Siente que el teletrabajo le ha permitido enriquecer sus conocimientos profesionales?	4	4	4	4
	24. ¿Considera que su nivel educativo actual es un	3	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	factor que le ha permitido adaptarse al teletrabajo?				
25.	¿Cree que el entorno de teletrabajo es un factor que ayuda a las personas a autoconocerse para tomar mejores decisiones laborales y personales?	3	4	4	4


Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Díaz León José Alfredo	
Especialidad del experto	Tecnología de la Información	
Código de colegiatura	CEL 4651	
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link https://orcid.org/0000-0003-2831-192X	Consig

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

- Juez experto 2

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 30 de Julio de 2023

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Pillaca Ccaccya Gabriela Isabeo Ponche Chanca Benjamin Ederson

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: TELETRABAJO

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comunicación efectiva	1. ¿Considera que en la modalidad de teletrabajo se posee menor comunicación efectiva con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4
	2. ¿Ha experimentado dificultades para comunicarse con sus compañeros de trabajo en la modalidad de teletrabajo?	4	4	4	4
	3. ¿Considera usted, que en el ambiente de teletrabajo necesita recibir una mayor retroalimentación cuando se le asignan sus actividades, comparado al ambiente presencial?	4	4	4	4
	4. ¿Se siente más conectado con sus colegas cuando trabajan juntos en proyectos a pesar de estar laborando desde casa?	4	4	4	4
	5. ¿Está de acuerdo en que el trabajo en equipo es valorado y fomentado en su entorno laboral?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	6. ¿Considera que el nivel de estrés emocional al trabajar desde casa en comparación	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Calidad de vida del trabajador	con el trabajo presencial es mayor?				
	7. ¿Está de acuerdo con que la empresa le brinda oportunidades que fomentan su desarrollo profesional en su entorno de teletrabajo?	4	4	4	4
	8. ¿Cree que las actividades brindadas por sus superiores le han permitido desarrollarse profesionalmente en el transcurso del tiempo?	4	4	4	4
	9. ¿Cree que el teletrabajo le ha proporcionado un mayor equilibrio entre su vida laboral y personal?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Herramientas tecnológicas	10. ¿Qué tan efectiva considera la retroalimentación que ha recibido en su último proyecto?	4	4	4	4
	11. ¿Percibe que las herramientas y tecnologías que usa para llevar a cabo sus tareas y actividades laborales mientras teletrabaja, están actualizadas?	4	4	4	4
	12. ¿Considera que las capacitaciones técnicas brindadas por la empresa han sido provechosas para su desarrollo profesional?	4	4	4	4
	13. ¿Siente que tiene acceso a las herramientas tecnológicas necesarias para realizar sus labores en su modalidad de teletrabajo?	4	4	4	4
	14. ¿Cree que la empresa dispone de las herramientas adecuadas para mejorar su productividad laboral en su modalidad de teletrabajo?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Eficiencia	15. ¿Considera que bajo la modalidad de teletrabajo ha podido cumplir las expectativas que tiene la empresa?	4	4	4	4
	16. ¿Cree que en la modalidad de trabajo es más propenso a encontrar distractores (videos entretenidos, ruidos externos) en su entorno?	4	4	4	4
	17. ¿Considera que ha sido testigo de distractores y ha podido lidiar con ellos, mientras teletrabaja?	4	4	4	4
	18. ¿Cree que los tiempos de entrega de sus actividades han incrementado debido a la modalidad de teletrabajo?	4	4	4	4

Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Calidad de trabajo	19. Comparando el teletrabajo y el trabajo de oficina ¿Cree que el trabajo en oficina ofrece un mejor ambiente para desarrollar sus actividades laborales?	4	4	4	4
	20. ¿Se encuentra conforme con su retribución económica en esta modalidad?	4	4	4	4
	21. ¿Está de acuerdo en que la remuneración económica recibida por la empresa es adecuada?	4	4	4	4
	22. ¿Considera que el entorno de teletrabajo le ha permitido tomar mejores decisiones, comparado al trabajo presencial?	4	4	4	4

Dimensión 6	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Desarrollo de competencias	23. ¿Siente que el teletrabajo le ha permitido enriquecer sus conocimientos profesionales?	4	4	4	4
	24. ¿Considera que su nivel educativo actual es un	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	factor que le ha permitido adaptarse al teletrabajo?				
	25. ¿Cree que el entorno de teletrabajo es un factor que ayuda a las personas a autoconocerse para tomar mejores decisiones laborales y personales?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	JARA AVELLANEDA MERCEDES OLGA
Especialidad del experto	ESTADÍSTICA
Código de colegiatura	482
Ficha CTI Vitae (*)	http://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/Directorioti.do?tipo=datosinvestiga

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link : <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

- Juez experto 3

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 30 de Julio de 2023

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa tecnológica, distrito de San Isidro (Lima - Perú), 2023"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Pillaca Ccaccya Gabriela Isabeo Ponche Chanca Benjamin Ederson

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: TELETRABAJO

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comunicación efectiva	1. ¿Considera que en la modalidad de teletrabajo se posee menor comunicación efectiva con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4
	2. ¿Ha experimentado dificultades para comunicarse con sus compañeros de trabajo en la modalidad de teletrabajo?	4	4	4	4
	3. ¿Considera usted, que en el ambiente de teletrabajo necesita recibir una mayor retroalimentación cuando se le asignan sus actividades, comparado al ambiente presencial?	4	4	4	4
	4. ¿Se siente más conectado con sus colegas cuando trabajan juntos en proyectos a pesar de estar laborando desde casa?	4	4	4	4
	5. ¿Está de acuerdo en que el trabajo en equipo es valorado y fomentado en su entorno laboral?	4	4	4	4
Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	6. ¿Considera que el nivel de estrés emocional al trabajar desde casa en comparación	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Calidad de vida del trabajador	con el trabajo presencial es mayor?				
	7. ¿Está de acuerdo con que la empresa le brinda oportunidades que fomentan su desarrollo profesional en su entorno de teletrabajo?	4	4	4	4
	8. ¿Cree que las actividades brindadas por sus superiores le han permitido desarrollarse profesionalmente en el transcurso del tiempo?	4	4	4	4
	9. ¿Cree que el teletrabajo le ha proporcionado un mayor equilibrio entre su vida laboral y personal?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Herramientas tecnológicas	10. ¿Qué tan efectiva considera la retroalimentación que ha recibido en su último proyecto?	4	4	4	4
	11. ¿Percibe que las herramientas y tecnologías que usa para llevar a cabo sus tareas y actividades laborales mientras teletrabaja, están actualizadas?	4	4	4	4
	12. ¿Considera que las capacitaciones técnicas brindadas por la empresa han sido provechosas para su desarrollo profesional?	4	4	4	4
	13. ¿Siente que tiene acceso a las herramientas tecnológicas necesarias para realizar sus labores en su modalidad de teletrabajo?	4	4	4	4
	14. ¿Cree que la empresa dispone de las herramientas adecuadas para mejorar su productividad laboral en su modalidad de teletrabajo?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Eficiencia	15. ¿Considera que bajo la modalidad de teletrabajo ha podido cumplir las expectativas que tiene la empresa?	4	4	4	4
	16. ¿Cree que en la modalidad de trabajo es más propenso a encontrar distractores (vídeos entretenidos, ruidos externos) en su entorno?	4	4	4	4
	17. ¿Considera que ha sido testigo de distractores y ha podido lidiar con ellos, mientras teletrabaja?	4	4	4	4
	18. ¿Cree que los tiempos de entrega de sus actividades han incrementado debido a la modalidad de teletrabajo?	4	4	4	4

Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Calidad de trabajo	19. Comparando el teletrabajo y el trabajo de oficina ¿Cree que el trabajo en oficina ofrece un mejor ambiente para desarrollar sus actividades laborales?	4	4	4	4
	20. ¿Se encuentra conforme con su retribución económica en esta modalidad?	4	4	4	4
	21. ¿Está de acuerdo en que la remuneración económica recibida por la empresa es adecuada?	4	4	4	4
	22. ¿Considera que el entorno de teletrabajo le ha permitido tomar mejores decisiones, comparado al trabajo presencial?	4	4	4	4

Dimensión 6	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Desarrollo de competencias	23. ¿Siente que el teletrabajo le ha permitido enriquecer sus conocimientos profesionales?	4	4	4	4
	24. ¿Considera que su nivel educativo actual es un	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	factor que le ha permitido adaptarse al teletrabajo?				
25.	¿Cree que el entorno de teletrabajo es un factor que ayuda a las personas a autoconocerse para tomar mejores decisiones laborales y personales?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	MEZA RODRIGUEZ, ROLANDO
Especialidad del experto	NEGOCIOS INTERNACIONALES
Código de colegiatura	CAL 26237
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link: https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/DirectorioCTI.do?tipo=datosinvestigador

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ACEPTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS Y NOMBRAMIENTO DEL ASESOR DE TESIS

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE FACULTAD N° 034-DAFCE-RI-U.CIENTIFICA/VILLA-2023

Lima, 25 de agosto de 2023

VISTO:

Los informes de revisión independiente académica y de exoneración del Comité de Ética por parte de la Dirección Académica de la Carreras de Negocios del proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Facultad de la Carrera de Administración de Empresas

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pre/posgrado para obtener el título profesional/ grado académico de Maestro/ grado académico de Doctor en la Facultad de Ciencias Empresariales se debe desarrollar un trabajo de investigación.

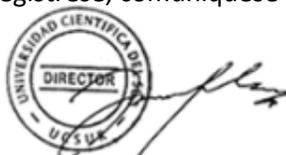
Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Decano de Negocios

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Carrera Administración de Empresas y nombrar asesor para el desarrollo de tesis de lo que se indica en la siguiente tabla:

CARRERA	ALUMNO	TITULO DE TESIS	ASESOR
Administración de Empresas	BENJAMIN EDERSON PONCE CHANCA GABRIELA ISABEO PILLACA CCACCYA	“IMPACTO DEL TELETRABAJO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA TECNOLÓGICA, DISTRITO DE SAN ISIDRO (LIMA - PERÚ), 2023”	HUGO JESUS SALAS CANALES

Regístrese, comuníquese y archívese,



Mg. Omar Rosales Diaz

Decano de Negocios

Administración de Empresas | Marketing y Administración | Administración de Negocios Internacionales