



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**INFLUENCIA DEL TELETRABAJO EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA GERENCIA DE DESPLIEGUE PLANTA
EXTERNA DE TELEFONICA DEL PERU, EN EL AÑO**

2020

**PRESENTADA POR
MARTHA KARERINA FIGUEROA VENTURINI**

**ASESOR
JOSE ENRIQUE LAOS LOPEZ**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

LIMA – PERÚ

2022



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**INFLUENCIA DEL TELETRABAJO EN EL DESEMPEÑO LABORAL
EN LA GERENCIA DE DESPLIEGUE PLANTA EXTERNA DE
TELEFONICA DEL PERU, EN EL AÑO 2020**

**TESIS PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:
MARTHA KARERINA FIGUEROA VENTURINI**

**ASESOR:
DR. JOSE ENRIQUE LAOS LOPEZ**

LIMA, PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a Dios, al Universo,
A mis ángeles que me guardan en la tierra. A mis
Amados padres, amados hermanos y amado hijo Leo.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco mucho a la vida por permitirme cerrar esta etapa académica a través de mi Licenciatura, agradezco a mis padres por la educación y el amor que me han brindado desde mis cortos años, a mí misma por esforzarme día con día y verme hoy cumpliendo uno de mis grandes logros, agradezco también a una docente muy especial, quien me brindó su apoyo en los últimos años universitarios, la profesora Martha Zevallos quien, a su vez, me facilitó todas las herramientas para realizar la presente investigación.

Agradezco también a mis hermanos, ya que son ellos quienes me hacen sentir especial y un ejemplo de hermana profesional y a mi hijito que me acompañó en la elaboración de la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	01
1.1. Antecedentes de la investigación	01
1.2. Bases teóricas	06
1.3. Definición de términos básicos	21
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	26
2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas	26
2.2. Variables y definición operacional	27
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	31
3.1. Diseño metodológico	31
3.2. Diseño muestral	31
3.3. Técnicas de recolección de datos	32
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	32
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	33
4.1. Análisis de resultados	33
4.2. Prueba de normalidad	42
4.3. Contrastación de hipótesis	42
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	50
5.1. Discusión de resultados	50
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	57
FUENTES DE INFORMACIÓN	58
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Género de los Colaboradores de la empresa Telefónica SAA. de la Gcia. de despliegue.....	33
Tabla 2.	Fiscalización del teletrabajo.....	34
Tabla 3.	Riesgos laborales del teletrabajo.....	35
Tabla 4.	Beneficios del teletrabajo.....	36
Tabla 5.	Variación de la eficiencia.....	37
Tabla 6.	Variación de la productividad.....	38
Tabla 7.	Variación de la calidad en la atención al usuario.....	39
Tabla 8.	Pruebas de normalidad	42
Tabla 9.	Correlación de Rho de Spearman entre el teletrabajo y el desempeño laboral	43
Tabla 10.	Correlación de Rho de Spearman entre la fiscalización remota y el desempeño laboral.....	44
Tabla 11.	Correlación de Rho de Spearman entre los riesgos laborales y el desempeño laboral.....	45
Tabla 12.	Correlación de Rho de Spearman entre la productividad remota y el desempeño laboral	46

RESUMEN

La investigación tenía como objetivo general determinar la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020. El alcance es explicativo o correlacional. La población fue de 80 colaboradores de la Gerencia de Despliegue de Acceso Móvil y Fijo de la empresa de telecomunicaciones del Perú. La técnica que se utilizó fue la encuesta, y el instrumento un cuestionario elaborado con preguntas estructuradas. Sobre los resultados de la variable teletrabajo; el 70% de los colaboradores indicó que es usual que se conecten más de 48 horas a la semana, es decir existe una sobrecarga laboral; sin embargo, el total de colaboradores de la gerencia de despliegue indicó que está satisfecho con que el trabajo le permita conectarse desde cualquier lugar; asimismo el 95% manifestó que han afianzado vínculos familiares y consigo mismos. Complementariamente el 95% manifestó que la nueva modalidad del teletrabajo les ha permitido generar un ahorro por traslados, ya sea en gasolina y pasajes. Respecto a los resultados de la variable desempeño laboral; el 97,5% de los colaboradores de la gerencia cumplen con los objetivos propuestos; el 92,5% indica que la carga laboral es mayor o igual a la del año pasado, es decir; los proyectos se han continuado manteniendo pese a la coyuntura actual y a la modalidad laboral del teletrabajo; y en suma el 82,5% del total de colaboradores de la gerencia se sienten satisfechos con el servicio que brinda el canal embajador.

La investigación concluyó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,750$), por lo que se concluye que el teletrabajo influye directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de despliegue de planta externa.

Palabras claves: teletrabajo, desempeño laboral, modalidad laboral del teletrabajo, proyectos, sobrecarga laboral.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the influence of teleworking on the work performance of the employees of the Telefónica SAA company in 2020. The scope is explanatory or correlational. The population was 80 employees of the Mobile and Fixed Access Deployment Management of the Peruvian telecommunications company. The technique used was the survey, and the instrument was a questionnaire made with structured questions. On the results of the telework variable; 70% of the collaborators indicated that it is usual for them to connect more than 48 hours a week, that is, there is a work overload; however, the total number of employees in the deployment management indicated that they are satisfied that the work allows them to connect from anywhere; Likewise, 95% stated that they have strengthened family ties and with themselves. In addition, 95% stated that the new teleworking modality has allowed them to generate savings for transfers, either in gasoline and tickets. Regarding the results of the variable work performance; 97.5% of the management collaborators meet the proposed objectives; 92.5% indicate that the workload is greater than or equal to that of last year, that is; the projects have continued to be maintained despite the current situation and the teleworking modality of work; and, in sum, 82.5% of all management collaborators feel satisfied with the service provided by the ambassador channel.

The research concluded that there is a moderate and very significant positive correlation ($p = 0.00 < 0.05$; $r = 0.750$), which is why it is concluded that telework directly and significantly influences the work performance of management collaborators outside plant deployment.

Keywords: telework, job performance, telework work modality, projects, work overload.

INTRODUCCIÓN

El teletrabajo es una modalidad laboral que ya se venía aplicando en otros países del mundo: En Suecia, Países Bajos, Japón, Estados Unidos, Finlandia, Bélgica, Reino Unido y Francia. En el Perú se implementó a raíz de la llegada de la pandemia del Covid-19, con fecha de inicio 16 de marzo del 2020; donde todas las empresas privadas y públicas, se vieron en la necesidad de implementar este cambio; del trabajo presencial, al teletrabajo.

En el sector privado específicamente en las grandes empresas, no se presentaron mayores dificultades, ya que la mayoría de recursos que laboraba en oficina en trabajos netamente administrativos contaba con las herramientas de trabajo, de igual forma en la compañía de telecomunicaciones del Perú se adoptó la nueva modalidad laboral, cabe resaltar que una de las políticas de la empresa es que el colaborador tenga una buena calidad de vida y pueda compartir tiempo con la familia; uno de los beneficios que brindan es de hacer teletrabajo desde casa o llamado también "home office" una vez por semana, en tal sentido el impacto fue menor en una primera instancia, ya contábamos con un simulacro en esta modalidad.

Se investigó si existe un impacto del teletrabajo en el desempeño laboral del colaborador telefónico y si es directo y si significativo; el teletrabajo dimensionado en fiscalización del teletrabajo, riesgos laborales del teletrabajo y beneficios del teletrabajo.

El desempeño laboral de los colaboradores puede medirse a través de indicadores cuantitativos o cualitativos (preestablecidos). Cada empresa determinará la mejor opción en base a los objetivos que se establezcan. En las instituciones privadas para evaluar el desempeño emplean indicadores cuantitativos permitiendo conocer el nivel de aportación de un colaborador desde su puesto de trabajo. Se espera que una empresa que desarrolla proyectos de telecomunicaciones de gran reputación no deba mostrar deficiencias en su gestión. Sin embargo, en el día a día se presentan muchos limitantes e impedimentos

externos, que no se pueden controlar; los mismos que puedan ocasionar retrasos de cara al cliente b2c, b2b y sector público.

Los colaboradores de la gerencia de despliegue tienen a diario, una fuerte carga laboral, que se busca atender de manera oportuna; complementariamente se viene incrementando el volumen de clientes en todos los segmentos: b2b como se comentó en una entrevista en el diario Gestión. Se selecciona el tema porque es de real importancia para la sociedad y la compañía, pues es una realidad de hoy en día y se desconoce cuándo terminará, pese a que a través del decreto de urgencia: Nro. 127-2020, se publicó la ampliación del teletrabajo hasta el 31 de Julio del año 2021 y estableció, a su vez, el derecho de los trabajadores a la desconexión digital.

El desempeño laboral en esta entidad privada es clave, la eficiencia, productividad y calidad de atención al usuario pueden verse afectados por el teletrabajo, ya que es la nueva realidad y en caso de haber deficiencias en el desempeño laboral afectarán la ejecución de los proyectos y ,por ende, a los clientes, considerando idóneo contar con un equipo de trabajo apto física y emocionalmente para realizar las distintas funciones de manera eficiente; y que el mismo contribuya a la gestión óptima de la institución.

En nuestro país existen decretos supremos, guías y pautas de como regular y sobrellevar el teletrabajo, no obstante, en el desarrollo se van presentando altibajos, el teletrabajo en tiempos de pandemia significa que el colaborador, no se interactuará con sus compañeros, se mantendrá en casa y sólo convivirá con su familia; al ser una actividad forzada por la coyuntura actual del Covid-19, el cambio ha sido muy drástico para todos.

Tal es que, se busca identificar si los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones del Perú se encuentran impactados de manera positiva o negativa por el trabajo remoto y si pudiera generar un bajo desempeño en sus funciones. Una de las razones que llevó a escoger esta problemática fue que un pequeño grupo del personal específicamente en la gerencia de Despliegue y Planta Externa, en estos últimos meses ha tenido un comportamiento un tanto extraño,

quienes eran más extrovertidos (as) se han vuelto poco a poco introvertidos (as) además de tímidos (a), indistintamente de su sexo. Los colaboradores consultan sobre cómo entretener a los pequeños de la casa y como sobrellevar las relaciones con sus parejas durante la pandemia de la mano con la rutina laboral en el hogar. Pese a contar con un programa de coaching emocional se siguen viendo en el día a día cuestiones sobre la nueva normalidad en casa. Por otro lado, otro grupo de colaboradores se encuentran satisfechos con el teletrabajo, se sienten cómodos y no tienen apuro alguno en volver a las oficinas ya que les ha permitido generar un ahorro, tanto de tiempo y dinero y ha facilitado compartir con sus seres queridos aquel tiempo que antes de vivenciar la pandemia era un tanto complicado.

Todo ello motivó a la selección del tema en cuestión, ya que no se podía dejar de tomar en cuenta la situación emocional de un colaborador, porque éste es la fuente de la eficiencia en una empresa, es el recurso humano el encargado de realizar las gestiones necesarias para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Por último, esto evidencia la importancia del desempeño laboral de un colaborador en una empresa privada buscando lograr una mejor eficiencia de los recursos y de la gestión de la empresa.

Por lo tanto, la investigación plantea como problema principal: ¿Cuál es la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de las empresas de Telecomunicaciones del Perú 2020?, por otra parte, como objetivo general Determinar cuál es la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de las empresas de Telecomunicaciones del Perú 2020.

De esa manera se plantea como problemas específicos: ¿En qué medida la fiscalización remota incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020?, ¿De qué manera los riesgos del puesto generan impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020? Y ¿Cuál es la relación de la productividad remota con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020?; seguido de los objetivos específicos: Establecer la incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020, Reconocer los riesgos del puesto que generan impacto en desempeño

laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020 y Determinar la relación que existe entre la productividad remota con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020.

La investigación es importante, ya que busca identificar en qué medida la fiscalización remota, los riesgos del puesto y la productividad remota incide en el desempeño laboral de las empresas de Telecomunicaciones del Perú, 2020; para que de los resultados del trabajo de campo se pueda plantear un proyecto interno en la compañía sobre cómo lidiar con esta nueva modalidad, orientar al colaborador y aportar a cualquier problemática que se presente en relación a las variables que son estudiadas. La investigación planteada es de diseño descriptivo correlacional porque se busca analizar la relación que tiene una y otra variable, las cuales son el teletrabajo y el desempeño laboral. El enfoque es cuantitativo porque se utilizará el análisis numérico para cada una de las variables. La población está conformada por 80 colaboradores de la Gerencia de Despliegue de Acceso Móvil y Fijo de la empresa de telecomunicaciones del Perú. La técnica que se utilizó fue la encuesta, el instrumento el cuestionario. Se utilizó el software Statical Package for the Social Sciences – SPSS versión Los resultados se presentarán en tablas y figuras.

Para detallar con mayor detalle lo mencionado anteriormente, la presente investigación se desarrolló de la siguiente manera: Capítulo I Marco Teórico, donde se considerarán los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos; Capítulo II Hipótesis y variables; donde se desarrolló la formulación de hipótesis principal y específicas; variables y definición operacional; Capítulo III Metodología, donde se desarrolló el diseño metodológico, diseño muestral, técnicas de recolección de datos, técnicas estadísticas para el procesamiento de la información, aspectos éticos; Capítulo IV Resultado, donde se desarrolló el análisis de resultados, prueba de normalidad, y contrastación de hipótesis; Capítulo V Discusión, discusión de resultados. Además, la investigación agregó conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1. Antecedentes Nacionales:

Fernández (2020) en su tesis para obtener el grado de Licenciado en la Universidad San Ignacio de Loyola de metodología descriptiva titulada Análisis de la política económica en el sector salud y educación del Perú y la república federativa de Brasil frente a la pandemia del Covid-19. Brinda un breve acercamiento al posible impacto que traerá consigo la pandemia del Covid-19, específicamente en los países de Perú y Brasil, este acercamiento se dará en los aspectos económicos, salud y educación en ambos países, donde el principal objetivo es el análisis de las políticas que se están llevando a cabo como medidas preventivas, se profundiza sobre la situación real desde el inicio del estado de emergencia y su evolución, la crisis económica, la anulación de las clases presenciales y los sistemas de salud. A través de esta investigación se pudo demostrar los grandes impactos de la pandemia en distintos rubros económicos afectando directamente a los ciudadanos que no se encontraban preparados para esta nueva normalidad.

Aguirre y Carrillo (2018) en su tesis titulada Motivación y desempeño laboral en la UGEL Yarowilca. Para obtener el grado de Magister en Administración de la educación en la Universidad Cesar Vallejo expone que su principal objetivo es identificar la relación entre motivación y desempeño laboral, la investigación es de diseño no experimental, de alcance descriptivo correlacional de corte transversal. Concluyendo que cuando hay mayor nivel en el desempeño laboral, la motivación alcanza un nivel bajo, esto quiere decir que hay una relación significativa, positiva y fuerte. Se considera importante para la presente investigación porque una de las variables de estudio es la variable desempeño, lo cual sirve de referente en el contexto actual.

“El desempeño laboral es un aspecto importante debido a que el trabajador refleja la máxima eficiencia de sus funciones logrando resultados favorables en el

puesto que ocupa para cumplir con el logro de las metas propuestas por las organizaciones.”.

Montenegro y Valenzuela (2019). En su tesis para obtener el grado de Bachiller en la Universidad Peruana Unión titulada El desempeño laboral en las organizaciones. Se tuvo como objetivo conocer desde una óptica estructurada el concepto de la variable desempeño laboral en empresas del sector público y privado.

Según el presente artículo el desempeño laboral: “Se originó a fines del siglo XI con los acontecimientos y méritos de oficiales en Estados Unidos para la selección del personal de las batallas, durante los años se ha transformado en una táctica de soporte para los individuos que no logran los estándares o normas de la organización y, actualmente, se le conoce como desempeño laboral.” Donde se presentan 3 modelos de trabajo: (i) Modelo de Campbell es considerado como la acción del desempeño del individuo, que establece conductas interpersonales, cognitivas y psicomotoras relevantes para las metas organizacionales,(ii) Modelo de Litwim y Stringer considera al clima organizacional, como un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente del trabajo que facilita la medición de aquellos factores internos y externos que influyen sobre el desempeño de los trabajadores y (iii)) Modelo de Vroom destaca a los trabajadores a que estén satisfechos con la realización de sus tareas, hasta el grado que les permita obtener lo que desean, las personas que se encuentran motivadas a realizar las cosas, logran un alto desempeño.

En las dimensiones se identificó al rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos contraproducentes. Es claro que para las organizaciones y sus objetivos empresariales el desempeño laboral es clave y permite el soporte y crecimiento de la organización, mucho más aún en la empresa que será estudiada en la presente investigación permitiendo que a través de esta variable y sus indicadores se pueda definir y medir el comportamiento del colaborador para con la empresa y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El análisis del desempeño laboral se presenta en muchas investigaciones, así como en Mamani y Cáceres (2019) En su Tesis para obtener el grado académico

de Bachiller en la Universidad Peruana Unión titulada Desempeño laboral: Una revisión teórica. De metodología descriptiva, consistió en una revisión teórica de publicaciones de la especialidad, donde se revisa una comparación entre el pasado y el presente, donde la principal conclusión fue que “el desempeño laboral tiene mayor relevancia en cuanto al desempeño de habilidades y aptitudes del trabajador ya que ello determina el éxito o fracaso de una organización”, por lo tanto, “el desempeño laboral es importante para el logro de los objetivos organizacionales”. Considerándola referencial para la investigación por las fuentes consultadas, para identificar la “variación entre el valor y la importancia del desempeño hace años atrás versus la actualidad”.

Zárate (2019) En su tesis de licenciatura para obtener el grado de Bachiller en La Universidad Privada del Norte en Administración titulada Clima laboral y su efecto en el desempeño laboral de los trabajadores, que contiene metodología descriptiva de tipo correlacional contempla que el clima laboral y el desempeño laboral están relacionadas, en el sentido que, si no hay un buen clima laboral, por consecuencia el desempeño laboral se verá afectado también y por ende la organización. La investigación es fundamental porque menciona mucho la importancia del clima laboral en el ambiente de trabajo, sentirse bien con los compañeros, con el jefe directo para poder desempeñarse con gusto.

Vásquez (2019) en su tesis para obtener el grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo titulada El teletrabajo en el sector público peruano, 2019 que tiene metodología con enfoque cualitativo y el diseño se basa en estudio de casos, el principal objetivo de la investigación es explicar cuál es el estado del teletrabajo en el sector público, si bien es cierto el contexto de la presente investigación es de sector privado, es un ejemplo que permitirá hacer comparativas entre un escenario y otro. Los principales resultados obtenidos son que el progreso del teletrabajo en el sector público es lento, y solo han sido una minoría quienes implementaron un piloto que resulto exitoso. Otra conclusión es que no hay una regulación sobre esta modalidad de trabajo que la regule en su totalidad y finalmente como ultima conclusión es la gran limitación de la tecnología en su mayoría en las provincias porque no cuentan con los equipos adecuados para el desempeño de las labores, sin embargo, por otro lado, fomentar esta modalidad

laboral puede generar una mayor inclusión social y buscar el equilibrio de una vida personal, laboral y familiar.

Villalobos (2017). En su tesis para obtener el grado de Licenciado en La Universidad de Piura titulada Los desafíos de la implementación del teletrabajo en el Perú de metodología descriptiva tiene por principal objetivo estudiar el marco normativo del teletrabajo en el Perú, el proceso de cómo se insertó en el mercado laboral, repasando fuentes secundarias sobre la variable en cuestión y presentación de estrategias a nivel internacional desde la óptica de empleador, colaborador y sociedad.

Quispe (2020). En su artículo de investigación titulado Importancia de la evaluación del desempeño laboral de la Universidad Nacional del Altiplano. De metodología descriptiva y diseño no experimental, tiene por principal objetivo mostrar la descripción y la relevancia de los beneficios de una evaluación de desempeño laboral, considerando que existen muchas herramientas, técnicas y formas de evaluar al personal que ya se encuentran preestablecidos por varios autores que tienen un objetivo específico por cada técnica. Finalmente tienen todas las evaluaciones un solo propósito, el cual es conocer el real desempeño de un colaborador en la empresa y depende del tipo de organización, los valores de la compañía y la misión; de esta forma en la empresa Telefónica del Perú, también cuenta con sus herramientas de evaluación en este caso se realiza la evaluación 360° la cual cumple con los objetivos de la compañía para las gestiones respectivas sobre los colaboradores.

Bautista y Cienfuegos (2020), En su tesis para obtener el grado de Licenciado en la Universidad Peruana Unión titulada El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Investigación con metodología descriptiva tiene el objetivo principal de presentar teóricamente al desempeño laboral con un concepto relacionado a alcanzar el objetivo de una empresa. Concluyendo en que las evaluaciones que se aplican en las organizaciones están orientados a desarrollar la eficiencia de los colaboradores logrando un éxito corporativo, que refleja el compromiso con el trabajo y el crecimiento de la empresa. Esta investigación es referente porque al igual que la empresa de telecomunicaciones que se estudia se

busca un crecimiento organizacional de la mano de un gran desempeño laboral de los colaboradores.

1.1.2. Antecedentes Internacionales:

Rojas (2016). En su tesis para obtener el grado de Magister en la Universidad de Universidad Andina Simón Bolívar titulada Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito. Caso de estudio empresa D.I.T TELECOM. Investigación de tipo correlacional, identifiqué que: “la modalidad de Teletrabajo genera una disminución de los costos y gastos de producción, mejora el nivel de competitividad laboral de sus trabajadores y permite un alto nivel de cumplimiento de las metas de producción de la empresa”. En rubro como es el de servicios es clave que el personal se encuentre en un buen cumplimiento con altos índices de productividad, y la empresa de telecomunicaciones Telefónica del Perú no es ajena a ello, de tal forma que en esta oportunidad si bien la investigación no se enfoca a costos, se enfoca a la implementación del teletrabajo y la productividad que puede generar en el colaborador, la influencia y como se desarrollara en este contexto de pandemia covid-19.

En Chavarro, F. (2017). En su tesis para obtener la licenciatura en la Universidad Santo Tomas titulada Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones, investigación de metodología de tipo inductiva, se concluyó lo siguiente: “(...) La implementación del teletrabajo como modalidad laboral conlleva a que la organización obtenga aumento de la productividad, reducción de costos, disminución de ausentismo, lo que se traduce en beneficios económicos para la misma, especialmente para aquellas empresas de servicios, debido al mayor uso que hacen de las tecnologías de la información (..)”

Por esta razón, se consideró importante hacer mención a la conclusión, ya que refiere a la variable independiente y menciona posibles consecuencias/impactos de una modalidad laboral actual; en resumen, el teletrabajo puede resultar favorable no solo para las empresas sino también para el colaborador.

Orlando (2015). En su tesis para obtener el grado de Maestro en la Universidad Militar Nueva Granada titulada Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá. Para obtener el grado de Maestro en gestión de organizaciones. Investigación de metodología descriptiva y explicativa en efecto porque pretende explicar escenarios y eventualidades generadas por el teletrabajo que fueron analizadas.

De eso se desprende que implementar el teletrabajo en la gestión es positivo y favorable "... ya que cumple con las expectativas de la organización, optimizando los recursos, genera mayor productividad, eficiencia y menor ausentismo, con una adecuada gestión administrativa".

Se resalta mucho en la investigación el poder compartir mayor tiempo en compañía de la familia, mejora de la calidad de vida, ahorros en dinero y traslados del día a día, a diferencia de los trabajos presenciales donde se invierten 3 horas al día en desplazarse del domicilio al centro de trabajo.

Lovato y Simbaña (2013). En su tesis para obtener el grado de Magister en La Universidad Politécnica Salesiana titulada El teletrabajo como generación de plazas de empleo y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población en el Ecuador. Investigación de metodología descriptiva correlacional se obtuvo lo siguiente: "El teletrabajo es considerado una herramienta efectiva para mermar los niveles de desempleo y a la vez colaborar con el desarrollo de las empresas, siendo su alcance social el principal motivo de su aplicación, ya que son en mayor proporción las personas con capacidades especiales quienes obtienen grandes beneficios de este tipo de trabajo". De este modo se podrá reducir la tasa de desempleo y se podrá insertar al mercado laboral a personas que tal vez se encuentren viviendo en zonas alejadas a la oficina central o a muchas horas, reduciendo el estrés porque el colaborador permanecerá en su domicilio.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Variable 1: Teletrabajo

1.2.1.1 Definiciones de teletrabajo

Definición: Según la Ley N° 30036.- Ley que regula el teletrabajo, publicada en el año 2013; en el artículo número 2, manifiesta lo siguiente:

“El teletrabajo se caracteriza por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del trabajador, denominado “teletrabajador”, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen, a su vez, el control y la supervisión de las labores”.

Adicional a ello existe un vínculo de subordinación establecida por los medios que han sido provisionados por el empleador, tal como son las herramientas digitales, dispositivos electrónicos y los servicios de banda ancha.

Azabache (2018), Indica “El teletrabajo se trata entonces, de una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC)”. De esta manera el colaborador hace uso de los equipos corporativos para el desarrollo de sus funciones.

De acuerdo a Ramírez (2014), nos define al teletrabajo y a su vez manifiesta que el teletrabajo tiene muchos beneficios, tales como: (i) Reducir el absentismo laboral, (ii) Trabajo orientado a resultados, (iii) Sentido de pertenencia a la organización, (iv) Relación entre el ámbito profesional y compañeros de trabajo; y (v) Conciliación y flexibilidad horaria; además de ello, Azabache (2018), cita a (Valencia, p. 212); quien da una aportación adicional indicando que otros beneficios que se pueden apreciar en el desarrollo del teletrabajo son: (i) contribuir a la mejora de una calidad de vida de los trabajadores, (ii) fortalecimiento de la familia; y (iii) al ahorro de tiempo y dinero, evitando, además, el estrés por desplazamiento al centro laboral (...).

1.2.1.2 Teletrabajo en Casa

Teletrabajo en casa: Esta nueva modalidad laboral se aplicó a partir del decreto supremo N° 044-2020-PCM de inicio de la cuarentena a nivel nacional a partir del día 16 de marzo del 2020, donde solo un 10% del total de colaboradores de la empresa en todo el país, continuaría laborando de manera presencial, el pequeño grupo de colaboradores estaba conformado por personal de las áreas más críticas de la compañía como lo son “Continuidad del negocio y el NOC”.

En la entrevista realizada por el diario Gestión en el mes de julio del presente año a los directivos de la compañía pertenecientes al departamento de recursos humanos, indicaron que, “es importante entender que esta modalidad de prestación de servicios difiere a lo que muchas compañías realizan; es decir, brindar la oportunidad a los trabajadores que trabajar de forma remota una vez por semana; ello debido a que, dentro de la figura del teletrabajo en domicilio, prima la voluntad del teletrabajador en elegir libremente el espacio físico en dónde realizaran sus actividades”. Siempre y cuando se cumplan con los objetivos preestablecidos.

Según el artículo 09 del Decreto Supremo N° 003-97-TR 27/03/1997. Menciona lo siguiente: “Por la subordinación, el trabajador presta sus servicios bajo dirección de su empleador, el cual tiene facultades para normar reglamentariamente las labores, dictar las órdenes necesarias para la ejecución de las mismas, y sancionar disciplinariamente, dentro de los límites de la razonabilidad, cualquier infracción o incumplimiento de las obligaciones a cargo del trabajador.” Adicional a ello, “El empleador está facultado para introducir cambios o modificar turnos, días u horas de trabajo, así como la forma y modalidad de la prestación de las labores, dentro de criterios de razonabilidad y teniendo en cuenta las necesidades del centro de trabajo”. Permitiendo que el teletrabajo sea una medida totalmente justificada, y respaldada, en caso de no vivenciar pandemia alguna.

1.2.1.3 Trabajo Remoto

En la legislación peruana; en el decreto supremo de N° 010-2020-TR, en el artículo 3 define al trabajo remoto:

(...) Prestación de servicios subordinada con la presencia física del/la trabajador/a en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita (..)

No limitando el desarrollo de las funciones, ya que éste puede llevarse a cabo a través de medios informáticos u análogos, extendiendo a cualquier tipo de trabajos que no se requiera la presencia física del / la colaboradora.

En la Guía para la aplicación del trabajo remoto se detallan las funciones del teletrabajo:

- Cumplir con la normativa vigente sobre seguridad de la información, protección y confidencialidad de los datos, así como guardar confidencialidad de la información proporcionada por el/la empleador/a para la prestación de servicios.
- Cumplir las medidas y condiciones de seguridad y salud en el trabajo informadas por el/la empleador/a.
- Estar disponible, durante la jornada de trabajo, para las coordinaciones de carácter laboral que resulten necesarias.
- Entregar o reportar el trabajo encargado en los horarios establecidos por el/la empleador/a dentro de su jornada laboral.
- Participar de los programas de capacitación que disponga el empleador/a.
- Informar a su empleador/a de manera inmediata cualquier desperfecto en los medios o mecanismos para el desarrollo del trabajo remoto, a fin de recibir las instrucciones necesarias para brindar continuidad al trabajo remoto.
- Cumplir con la prohibición de subrogación de funciones.

1.2.1.4 Fiscalización del teletrabajo

El Protocolo N° 003-2020-SUNAFIL/INII, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 74-2020-SUNAFIL, donde manifiesta que debe cumplirse el trabajo remoto dentro de la coyuntura actual, y se considerarán infracciones administrativas muy graves el disponer o permitir que un colaborador se presente en la empresa y cumpla funciones que tranquilamente las puede realizar en su domicilio; adicionalmente de permitir que colaboradores del grupo de riesgo se encuentren expuestos en la empresa de manera física, se considera a personas de grupo de riesgo como adultos mayores, personas con enfermedades preexistentes, niños y personas con más del 30% de grasa corporal.

En Fernández (2019), Indican que, Orlando (2010) refiere a la potestad fiscalizadora del empleador como algo necesario para efectuar la conducción de los trabajadores y que, el uso de las nuevas tecnologías facilita dichas facultades (dirección y fiscalización)., tal es que la línea entre la vulnerabilidad de la intimidad del colaborador y mantenimiento de la fiscalización en el teletrabajo es muy delgada.

Para llevarse a cabo las “fiscalizaciones” o “controles”, en la gerencia se realizan reuniones diarias llamadas también “Daily meeting’s”, estas reuniones tienen una duración de 30min-45min a primeras horas de la mañana para evaluar avances del día anterior, permitiendo así tener un control sobre el tiempo de ingreso del colaborador y las horas de conexión durante el día. En la compañía los colaboradores se desenvuelven en base a objetivos, y éstos son los que determinan la capacidad del recurso.

1.2.1.5 Riesgos laborales del teletrabajo

Riesgos laborales del teletrabajo: En Azabache (2018), se consideran potenciales riesgos laborales, los que se detallan a continuación: (i) Aislamiento, (ii) Toma de decisiones más complicada, (iii) Confusión o transgresión de la vida familiar o privada, (iv) Protección social y laboral más complicada, (v) Facilita la explotación del teletrabajador por parte del empresario, (vi) Se pierde la propia imagen e impacto dentro de la empresa, (vii) Inseguridad económica, social y profesional. (viii) Trabajo precario. (ix)Gasto de acondicionamiento del hogar. (x) Podría aumentar el estrés.

Sumado a ello los daños físicos que perjudican al colaborador, tales como las dolencias posturales al encontrarse largas horas sentados en el escritorio, desconociendo si cuentan con las herramientas adecuadas tales como un escritorio, una silla ergonómica y buena iluminación en el ambiente donde se lleva a cabo esta labor; otro posible riesgo, es el tecno estrés, si bien no se interactúa físicamente con los compañeros, jefes; el estrés se encuentra latente, es “producido por el uso intensivo de la computadora, manifestándose en una serie de comportamientos atípicos como sensibilidad, hostilidad hacia las personas, impaciencia y enojo”.

1.2.1.6 Beneficios del teletrabajo

Beneficios del teletrabajo: Valencia (2018). Considera que el teletrabajo brinda un mayor acercamiento y fortalecimiento de la familia, mejorar la calidad de vida de los colaboradores, y facilitar el ahorro de tiempo y dinero.

1.2.2. Variable 2: Desempeño Laboral

1.2.2.1. Definición de Desempeño Laboral

De acuerdo con Milkovich y Boudreau (1994) “La evaluación del desempeño es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entiendo como la medida en que éste cumple con los requisitos de su trabajo”.

Chiavenato (2009) enmarca que la evaluación de desempeño es una valoración, sistemática de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Las personas dan vida a la organización y son la piedra angular de su dinámica, por lo tanto, el desempeño humano debe ser excelente en todo momento.

Este proceso permite estimar el valor, la excelencia y competencias de la persona, así como la aportación que hacen a la organización.

1.2.2.2. Elementos del desempeño laboral

Chiavenato (2009) señala que el desarrollo de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados:

- Factores actitudinales. Disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, capacidad de realización.
- Factores operativos. Calidad, Conocimiento del trabajo, cantidad, exactitud, liderazgo, trabajo en equipo.

1.2.2.3. Objetivos de la evaluación laboral

Según Feldman (1998), "...el objetivo de la evaluación del desempeño es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera como el empleado realiza sus labores y cumple con sus responsabilidades..."

Chiavenato (2009), "Se necesita recibir realimentación sobre su desempeño y así realizar las correcciones correspondientes. El interés de la organización por conocer el grado de desempeño de cada colaborador se justifica en:

- Las recompensas: Es un juicio sistemático que permite argumentar aumentos de salario, promociones, transferencias, despidos de trabajadores.
- Realimentación: Informa de la percepción que tienen las personas con las que interactúa sobre su desempeño.
- Desarrollo: Permite a cada colaborador sepa exactamente cuáles son sus puntos fuertes y débiles.
- Relaciones: Permite mejorar sus relaciones con las personas que lo rodean.
- Percepción: La opinión de los demás a cerca de uno mismo.
- Potencial de desarrollo: Proporciona a la organización medios para conocer a fondo el potencial de desarrollo de sus colaboradores.
- Asesoría: La información servirá para aconsejar y orientar a los colaboradores.

1.2.2.4. Rendimiento de desempeño

Swanson y Holton (2012), dice: Se considera difícil demostrar resultados de desempeño debido a los problemas que se asocian con el establecimiento de causalidad. Por lo que se proponen técnicas de evaluación de resultados y definir las unidades de medición (manera de evaluar si se produjo el rendimiento). Al final, toda evaluación debe representar un esfuerzo acorde con una situación específica

que satisfaga las necesidades del programa de los interesados. La descripción de los programas, los objetivos explícitos o implícitos y definición de rendimiento permitirá conocer cómo mejorar las capacidades de administración, a través de la capacitación, entrenamiento en el trabajo, capacitación específica en las principales áreas. Ausentismo: Chiavenato (2009) nos dice que tener empleados no siempre significa que trabajan durante todos los momentos de la jornada laboral. Las ausencias de los empleados al trabajo provocan ciertas distorsiones cuando se trata del volumen y la disponibilidad de la fuerza del trabajo. Estas ausencias son faltas o retrasos para llegar al trabajo.

1.2.2.5. Método de evaluación de desempeño

De acuerdo con las necesidades propias de la organización, éstas establecen sus propios sistemas para evaluar al personal a su cargo.

- Escalas gráficas: Tabla de doble asiento, donde se registran los factores de la evaluación y en las columnas las calificaciones de la evaluación de desempeño. Los factores son comportamientos y actitudes que selecciona y valora la organización.
- Elección Forzada: Evalúa el desempeño de las personas por medio de bloques de frases descriptivas que se enfocan en determinados aspectos del comportamiento.
- Investigación de Campo: Se basa en el principio de la responsabilidad de línea y la función de staff.
- Listas de verificación: A partir de una relación que enumera los factores de la evaluación a considerar (CheckList) de cada trabajador.
- Evaluación participativa por objetivos (EPPO): Adopta una intensa relación y una visión proactiva. La evaluación participativa por objetivos es democrática, participativa, incluyente y motivadora.

1.2.2.6. Indicadores de desempeño laboral

En la investigación analizaremos la variación de los indicadores considerando periodos del año anterior y el actual.

- Eficiencia: Se medirán el número de proyectos terminados en el año actual y su variación con el número de proyectos terminados en el año anterior

2019; de esta manera se conocerá en cuánto ha incrementado o disminuido la eficiencia de los recursos.

- Productividad: En este punto se considerarán las variaciones de las incidencias atendidas en el año anterior 2019 y el año actual 2020, tal es que se identificará el impacto ya sea positivo o negativo.
- Calidad en la atención al usuario: Consiste en medir la variación de la calidad de las atenciones a los usuarios internos en base a la cantidad de quejas que se hayan presentado durante el año anterior 2019 y el año actual 2020, permitiendo contrastar ambos resultados.

1.3. Definición de términos básicos

Beneficios del teletrabajo. Resultados positivos del teletrabajo, se considera el ahorro del tiempo, dinero y fortalecimiento de la familia.

Calidad en la atención al usuario. Indicador que consiste en calificar el servicio brindado por un colaborador interno hacia otro, relacionado al número de solicitudes atendidas satisfactoriamente.

Desempeño Laboral. Es el proceso de revisar la actividad productiva anterior con el objetivo de evaluar que tanto contribuyeron los individuos a que se alcanzaran los objetivos del sistema administrativo.

Eficiencia. (del latín efficientia), que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

Fiscalización del teletrabajo. Acción de controlar y supervisar el teletrabajo que realiza un colaborador de la empresa.

Productividad. Medidas de eficacia o eficiencia en relación con las salidas del sistema, subsistema, proceso o individual.

Riesgos laborales del teletrabajo. Son los posibles daños que pueda sufrir un colaborador durante la jornada de teletrabajo, ya sea en su domicilio o en el lugar donde se encuentre en aislamiento.

Teletrabajo. Acción de desarrollar las actividades laborales en el domicilio y/o espacios ajenos a la oficina física del empleador.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas

Las hipótesis estudiadas en la presente investigación son:

2.1.1. Hipótesis principal

La influencia del teletrabajo en el desempeño laboral es directa y significativa en los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020.

2.1.2. Hipótesis derivadas

2.1.2.1. La fiscalización remota incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020.

2.1.2.2. Los riesgos laborales impactan de manera directa y significativa en el desempeño laboral del colaborador de una empresa de telecomunicaciones del Perú en el segundo semestre del 2020.

2.1.2.3. La relación que existe entre la productividad remota con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020 es directa y significativa.

2.2. Variables y definición operacional

Las variables que se utilizan en el presente proyecto son:

V1: Teletrabajo

Azabache (2018), Indica: “El teletrabajo se trata entonces, de una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC)”.

Dimensiones:

- Fiscalización del teletrabajo

- Tiempo efectivo de trabajo: total de horas conectados/ total de horas de la jornada laboral semestral
- Variación de Reuniones de seguimiento: N° de reuniones 2020-2/ N° de reuniones 2019-2
- Tardanzas: días ingreso fuera de la hora/total de días del semestre 2020-2

- Riesgos laborales del teletrabajo
 - Tecno estrés: n° días que ha sentido estrés/ mes
 - Dolencias postulares: n° días que ha sentido dolencias postulares/ mes
 - Perturbaciones visuales: n° días que ha sentido perturbaciones visuales/ mes

- Beneficios del teletrabajo
 - Familia: N° horas fuera de horario de oficina / mes
 - Dinero: suma de dinero en traslado/mes
 - Tiempo: n° de horas de tráfico por desplazamiento/mes

V2: Desempeño Laboral

Milkovich y Boudreau (1994) “La evaluación del desempeño es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entiendo como la medida en que éste cumple con los requisitos de su trabajo”.

- Sin dimensiones por ser una variable simple que puede ser medida directamente con indicadores.
 - Variación de eficiencia: $(\# \text{ de proyectos terminados } 2020-2 - \# \text{ de proyectos terminados } 2019-2) / \# \text{ de proyectos terminados } 2019-2 * 100$
 - Variación de la productividad: $(\# \text{ Incidencias atendidas } 2020-2 - \# \text{ Incidencias atendidas } 2019-2) / \# \text{ Incidencias atendidas } 2019-2 * 100$.
 - Variación de la calidad en la atención al usuario: $(\# \text{ quejas } 2020-2 - \# \text{ quejas } 2019-2) / \# \text{ quejas } 2019-2 * 100$.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

En la presente investigación se utilizará el enfoque cuantitativo ya que, en Vara, A. (2017). Estos tipos de enfoque “son más herméticos y rigurosos, dan pie a datos más confiables y replicables”, tal es que se investigará cual es el impacto, y si existe entre las variables teletrabajo y desempeño laboral.

El tipo de investigación que se realizará es Aplicada según Vara, A. (2017). Ya que se busca “solucionar un problema concreto, práctico, de la realidad cotidiana de las Empresas. Innovación, nuevos modelos.

El diseño que se utilizará en la investigación es la No experimental ya que, Vara, A. (2017) define una tesis con diseño experimental a “Los experimentos son investigaciones en los que se manipulan deliberadamente una o más variables independientes para estudiar sus efectos. El experimento es un procedimiento riguroso usado para comprobar Hipótesis causales, mediante la manipulación de variables independientes.”, por tal motivo, no aplica este diseño y resulta ser todo lo contrario. (se va observar describir y analizar).

El alcance es explicativo o correlacional, ya que busca correlacional ambas variables, tanto la variable del teletrabajo como la variable desempeño laboral.

3.2. Diseño muestral

3.2.1. Población:

La población de la investigación está conformada por todos los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del Perú de la Gerencia de despliegue de acceso móvil y fijo PEX, la población objetivo son todos los colaboradores de la empresa, ya que todo el equipo de la gerencia realiza teletrabajo.

El número de colaboradores, según los registros que obran en el departamento de recursos humanos de la empresa está conformado por 80 personas.

3.2.2. Muestra:

Por contar con un tamaño de población pequeña para la ejecución de la presente investigación no fue necesario calcular una muestra. Es decir, que se trabajó con el total de la población, siendo un muestreo censal.

No se calcula la muestra, se trabaja directamente con la población muestral que está conformada por los 80 colaboradores de la gerencia de despliegue de acceso móvil y fijo PEX.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Se utilizan técnicas cuantitativas de recolección de datos, como en este caso la encuesta a través del instrumento: Cuestionario; el mismo que será desarrollado por los colaboradores de la gerencia que realicen teletrabajo.

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se empleó la estadística descriptiva. Una vez realizado el trabajo de campo se trasladarán los resultados a un Excel y se codificarán en escala de Likert del 1 al 5. Luego se trasladarán los datos codificados al SW SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) vs.26. Asimismo, las técnicas estadísticas descriptiva que se emplearán son: los gráficos de barras, tablas de frecuencia; también se empleará la estadística inferencial a través del Alfa de Cronbach, prueba de correlación de Spearman y la prueba de normalidad, donde los análisis a realizar serán los siguientes: analizar la fiabilidad y validez del instrumento, analizar el tipo de distribución de la muestra, analizar la relación entre las variables, calcular los gráficos porcentuales y elaborar las tablas de frecuencia.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

a. Datos generales

Tabla 1 *Género de los Colaboradores de la empresa Telefónica SAA. de la Gcía de despliegue.*

		f	%
Válido	Masculino	42	52,5
	Femenino	38	47,5
Total		80	100,0

En la Tabla se detalla que el 52,5% de los Colaboradores de la empresa Telefónica SAA. de la Gerencia de Despliegue de Acceso Móvil y Fijo de la empresa de telecomunicaciones del Perú son del género masculino y en el caso del 47,5% son del género femenino.

b. Análisis descriptivo de la variable teletrabajo

Tabla 2 *Fiscalización del teletrabajo*

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Es usual que me conecte más de 48 horas a la semana??	6	7.5%	18	22.5%	28	35%	28	35%
2. ¿Las reuniones han incrementado con la nueva modalidad laboral??	0	0%	6	7.5%	18	22.5%	56	70.0%
3. ¿Me he conectado tarde al trabajo por emergencias familiares / personales.?	8	10%	20	25%	40	50%	12	15%

Se observa en la Tabla 2 que el 70% es usual que se conecten más de 48 horas a la semana, es decir existe una sobrecarga laboral; además el 92,5% indicó que las reuniones han incrementado con la nueva modalidad laboral del teletrabajo; pese a ello, el 65% manifestó que se han conectado tarde al trabajo por emergencias familiares y/o personales. Lo que se puede inferir que hay una compensación respecto a los tiempos del trabajo.

Tabla 3 *Riesgos laborales del teletrabajo*

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
4. ¿Me he sentido estresado por la nueva modalidad laboral??	6	7.5%	18	22.5%	34	42.5%	22	27.5%
5. ¿Me siento satisfecho que mi trabajo me permita conectarme desde cualquier lugar?	0	0%	0	0%	24	30%	56	70%
6. ¿Tengo dolencias postulares más de 5 veces por semana?	6	7.5%	46	57.5%	18	22.5%	10	12.5%
7. ¿Tengo perturbaciones visuales más de 5 veces por semana?	8	10%	48	60%	16	20%	8	10%
8. ¿Tengo tiempo de hacer pausas activas (ergonómica/ visual)?	2	2.5%	20	25%	46	57.5%	12	15%

Se observa en la tabla 3 que el 70% mencionó que se ha sentido estresado por la nueva modalidad laboral del teletrabajo; sin embargo, el total de colaboradores de la gerencia de despliegue indicó que está satisfecho con que el trabajo le permita conectarse desde cualquier lugar. Se puede interpretar que hay un equilibrio entre el estrés del colaborador y la satisfacción al poderse conectar desde cualquier lugar, o alguna forma de canalizar este estrés. Respecto a los riesgos laborales físicos; sólo el 35% indica que tiene dolencias postulares más de 5 veces por semana, en cambio el 65% restante indica que no; asimismo mencionaron que el 30% de colaboradores de la gerencia de despliegue tiene perturbaciones visuales más de 5 veces por semana, empero el otro 70% indicó que no. Finalmente, el 72,5% comentó que si tiene tiempo de realizar pausas activas ergonómicas/visuales; de esta manera el impacto es menor a nivel de colaboradores.

Tabla 4 *Beneficios del teletrabajo*

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
9. ¿Con la nueva modalidad laboral comparto más tiempo con mi familia??	2	2.5%	10	12.5%	48	60%	20	25%
10. ¿He afianzado vínculos familiares y conmigo mismo?	0	0%	4	5%	30	37.5%	46	57.5%
11. ¿La nueva modalidad laboral me ha permitido generar un ahorro por traslados: gasolina / pasajes.?	2	2.5%	2	2.5%	40	50%	36	45%
12. ¿La nueva modalidad laboral me ha permitido generar un ahorro en tiempo por desplazamiento / tráfico.?	0	0%	0	0%	36	45%	44	55%

Se observa en la tabla 4 que el 85% de los colaboradores de la gerencia de despliegue han compartido más tiempo en familia, asimismo el 95% manifestó que han afianzado vínculos familiares y consigo mismos. Complementariamente el 95% manifestó que la nueva modalidad del teletrabajo les ha permitido generar un ahorro por traslados, ya sea en gasolina y pasajes; de igual forma sucedió con el ahorro del tiempo por desplazamiento y tráfico ya que un 89% manifestó ello. Concluyendo que la modalidad laboral ha permitido mayor acercamiento a las familias y además de ello ahorros en la canasta familiar y tiempos de los colaboradores.

c. Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

Tabla 5 *Variación de eficiencia*

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
13. ¿Cumplo con los objetivos propuestos?	2	2.5%	0	0%	22	27.5%	56	70%
14. ¿El número de proyectos que se atienden ha incrementado respecto al año pasado??	0	0%	4	5%	40	50%	36	45%
15. ¿Mi última calificación fue high??	6	7.5%	30	37.5%	26	32.5%	18	22.5%

Se observa en la Tabla 5 que 97,5% de los colaboradores de la gerencia cumplen con los objetivos propuestos; reconociendo que el 95% manifiesta que el número de proyectos que se atienden han incrementado respecto al año pasado, en otras palabras, la carga laboral es mayor. Por último, el 55% manifestó que su última calificación fue high, y la diferencia del 45% corresponde a Good.

Tabla 6 *Variación de la productividad*

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
16. ¿La carga laboral es igual o mayor al año pasado.?	0	0%	6	7.5%	42	52.50%	32	40%
17. ¿Respondo más de 30 correos/ solicitudes al día?	2	2.5%	32	40.0%	30	37.5%	16	20%
18. ¿Me siento proactivo cuando trabajo desde casa??	0	0%	4	5.0%	42	52.5%	34	42.5%

Se observa en la tabla 6 que el 92,5% indica que la carga laboral es mayor o igual a la del año pasado, es decir; los proyectos se han continuado manteniendo pese a la coyuntura actual y a la modalidad laboral del teletrabajo; Adicionalmente, el 57% de los colaboradores de la gerencia manifestó que el 57,5% responde más de 30 correos/ solicitudes al día; es decir el volumen es considerable. Finalmente, el 95% de los colaboradores manifiesta que se siente proactivo cuando trabaja desde casa.

Tabla 7 *Variación en la calidad en la atención al usuario.*

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
19. ¿El número de quejas que he presentado este año en el canal embajador son iguales o mayores a las del año pasado?	10	12.5%	42	52.5%	20	25%	8	10%
20. ¿Me atendieron rápidamente la queja en el canal embajador?	4	5%	22	27.5%	42	52.5%	12	15%
21. ¿Me siento satisfecho con el servicio que brinda el canal embajador??	0	0%	14	17.5%	46	57.5%	20	25%

Se observa en la Tabla 7 que el 65% determinó que sus quejas son menores a las del año pasado; además, el 67.5% manifestó que la atención que recibieron fue rápida en el canal embajador, una plataforma para acelerar los pedidos de los colaboradores de la compañía y en suma el 82.5% del total de colaboradores de la gerencia se sienten satisfechos con el servicio que brinda el canal embajador.

4.2. Prueba de normalidad

Con el fin de realizar la correlación correspondiente entre las variables se realizó primero la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a, para determinar la distribución de las mismas. En ese sentido, el resultado de la prueba se observa que el nivel de significancia es $p = 0,00 < 0,05$ lo cual se interpreta que los datos no tienen una distribución normal. Por lo tanto, se utilizará la prueba de Rho de Spearman para contrastar las hipótesis.

Tabla 8 Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Teletrabajo	0.107	80	0.040
Dimensión: Fiscalización de Teletrabajo	0.102	80	0.039
Dimensión: Riesgos del Teletrabajo	0.134	80	0.001
Dimensión: Beneficios del Teletrabajo	0.120	80	0.007
Desempeño Laboral	0.100	80	0.048

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis principal

Ho: La influencia del teletrabajo en el desempeño laboral no es directa ni significativa en los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020

Ha: La influencia del teletrabajo en el desempeño laboral es directa y significativa en los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020

Tabla 9 Correlación de Rho de Spearman entre el teletrabajo y el desempeño laboral

		TELETRABAJO	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	TELETRABAJO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,750**
		N	80
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,750**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Coeficiente de correlación (Rho): Existe una correlación entre el teletrabajo y el desempeño laboral, con un grado de correlación calificada positiva moderada (Rho= ,750).

Significancia bilateral (p. valor): Correlación significativa ($p = 0,00 < 0,05$).

Decisión: Como p. valor es menor que el alfa ($p. valor < \alpha$), ($0,00 < 0,05$), entonces se rechazó la hipótesis nula y es aceptada la hipótesis alterna, es decir: La influencia del teletrabajo en el desempeño laboral es directa y significativa en los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020

Hipótesis específica 1

Ho: La fiscalización remota no incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020.

Ha: La fiscalización remota incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020.

Tabla 10 Correlación de Rho de Spearman entre la fiscalización remota y el desempeño laboral

			FISCALIZACIÓN REMOTA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	FIZCALIZACIÓN REMOTA	Coeficiente de correlación	1,000	,826**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Coeficiente de correlación: (Rho): Existe una correlación entre la fiscalización remota y el desempeño laboral, con un grado de correlación calificada positiva moderada (Rho= ,826).

Significancia bilateral (p. valor): Correlación significativa ($p = 0,00 < 0,05$).

Decisión: Como p. valor es menor que el alfa ($p. valor < \alpha$), ($0,00 < 0,05$), entonces se rechazó la hipótesis nula y es aceptada la hipótesis alterna, es decir: La fiscalización remota incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020.

Hipótesis específica 2

Ho: Los riesgos laborales no impactan de manera directa ni significativa en el desempeño laboral del colaborador de una empresa de telecomunicaciones del Perú en el segundo semestre del 2020.

Ha: Los riesgos laborales impactan de manera directa y significativa en el desempeño laboral del colaborador de una empresa de telecomunicaciones del Perú en el segundo semestre del 2020.

Tabla 11 *Correlación de Rho de Spearman entre los riesgos laborales y el desempeño laboral*

			RIESGOS LABORALES	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	RIESGOS LABORALES	Coefficiente de correlación	1,000	,501**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,501**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Coefficiente de correlación: (Rho): Existe una correlación entre el liderazgo y la competitividad empresarial, con un grado de correlación calificada positiva moderada (Rho= ,501).

Significancia bilateral (p. valor): Correlación significativa ($p = 0,00 < 0,05$).

Decisión: Como p. valor es menor que el alfa ($p. valor < \alpha$), ($0,00 < 0,05$), entonces se rechazó la hipótesis nula y es aceptada la hipótesis alterna, es decir: Los riesgos laborales impactan de manera directa y significativa en el desempeño laboral del colaborador de una empresa de telecomunicaciones del Perú en el segundo semestre del 2020.

Hipótesis específica 3

Ho: La relación que existe entre la productividad remota con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020 no es directa ni significativa.

Ha: La relación que existe entre la productividad remota con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020 es directa y significativa.

Tabla 12

Correlación de Rho de Spearman entre la productividad remota y el desempeño laboral

			PRODUCTIVIDAD REMOTA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD REMOTA	Coefficiente correlación	de 1,000	,418**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente correlación	de ,418**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Coefficiente de correlación: (Rho): Existe una correlación entre la comunicación y la competitividad empresarial, con un grado de correlación calificada positiva moderada (Rho= ,418).

Significancia bilateral (p. valor): Correlación significativa ($p = 0,00 < 0,05$).

Decisión: Como p. valor es menor que el alfa ($p. valor < \alpha$), ($0,00 < 0,05$), entonces se rechazó la hipótesis nula y es aceptada la hipótesis alterna, es decir: La relación que existe entre la productividad remota con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020 es directa y significativa.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Para la definición de Teletrabajo, se creó la ley N° 30036.- Ley que regula el teletrabajo, publicada en el año 2013; en el artículo número 2, donde se manifiesta lo siguiente:

“El teletrabajo se caracteriza por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del trabajador, denominado “teletrabajador”, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores”. Adicional a ello existe un vínculo de subordinación establecida por los medios que han sido provisionados por el empleador, tal como son las herramientas digitales, dispositivos electrónicos y los servicios de banda ancha. Complementariamente Azabache (2018), Indica “El teletrabajo se trata entonces, de una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC)”. De esta manera el colaborador hace uso de los equipos corporativos para el desarrollo de sus funciones.

El desempeño laboral para Chiavenato (2009) enmarca que la evaluación de desempeño es una valoración, sistemática de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Las personas dan vida a la organización y son la piedra angular de su dinámica por lo tanto el desempeño humano debe ser excelente en todo momento. Este proceso permite estimar el valor, la excelencia y competencias de la persona, así como la aportación que hacen a la organización. Sumado a ello de acuerdo con Milkovich y Boudreau (1994) indica “La evaluación del desempeño es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entiendo como la medida en que éste cumple con los requisitos de su trabajo”.

En cuanto a la hipótesis general: La influencia del teletrabajo en el desempeño laboral es directa y significativa en los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020, la significancia es 0,00 por lo tanto se acepta la hipótesis de

investigación, asimismo se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,750 siendo la relación positiva moderada. Conclusión que se llega a relacionar con Chavarro, F. (2017). En su tesis titulada: “Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados Luisa Fernanda Ortega Vargas” quien manifestó en sus principales conclusiones lo siguiente: “(...) La implementación del teletrabajo como modalidad laboral conlleva a que la organización obtenga aumento de la productividad, reducción de costos, disminución de ausentismo, lo que se traduce en beneficios económicos para la misma, especialmente para aquellas empresas de servicios, debido al mayor uso que hacen de las tecnologías de la información (..)” de la misma forma en Lovato y Simbaña (2013) en su tesis titulada “El teletrabajo como generación de plazas de empleo y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población en el Ecuador”.

Se obtuvo lo siguiente: “El teletrabajo es considerado una herramienta efectiva para mermar los niveles de desempleo y, a la vez, colaborar con el desarrollo de las empresas, siendo su alcance social el principal motivo de su aplicación, ya que son en mayor proporción las personas con capacidades especiales quienes obtienen grandes beneficios de este tipo de trabajo”. De este modo se podrá reducir la tasa de desempleo y se podrá insertar al mercado laboral a personas que tal vez se encuentren viviendo en zonas alejadas a la oficina central o a muchas horas, reduciendo el estrés porque el colaborador permanecerá en su domicilio.

En cuanto a la hipótesis específica 1: La fiscalización remota incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020, la significancia es 0,00 por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación, asimismo se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,826 siendo la relación positiva moderada. Resultado que se relaciona con el estudio de Vásquez (2019) en su tesis para obtener el grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo titulada “El teletrabajo en el sector público peruano, 2019”, finalizó también que, cuando no hay una regulación sobre esta modalidad de trabajo que la regule en su totalidad y además de no contar con los recursos tecnológicos adecuados no se podrán llevar un seguimiento del desempeño del personal. Coincidiendo con los resultados de la presente investigación, adicional a ello se complementó con la siguiente idea: fomentar esta

modalidad laboral puede generar una mayor inclusión social y buscar el equilibrio de una vida personal, laboral y familiar.

En cuanto a la hipótesis específica 2: Los riesgos laborales impactan de manera directa y significativa en el desempeño laboral del colaborador de una empresa de telecomunicaciones del Perú en el segundo semestre del 2020, la significancia es 0,00 por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación, asimismo, se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,501 siendo la relación positiva moderada. Conclusión que se relaciona a Ramírez (2014), quien nos define al teletrabajo y a su vez manifiesta que el teletrabajo tiene muchos beneficios, tales como: (i) Reducir el absentismo laboral, (ii) Trabajo orientado a resultados, (iii) Sentido de pertenencia a la organización, (iv) Relación entre el ámbito profesional y compañeros de trabajo; y (v) Conciliación y flexibilidad horaria; además de ello, Azabache (2018), cita a (Valencia, p. 212); quien da una aportación adicional indicando que otros beneficios que se pueden apreciar en el desarrollo del teletrabajo son: (i) contribuir a la mejora de una calidad de vida de los trabajadores, (ii) fortalecimiento de la familia; y (iii) al ahorro de tiempo y dinero, evitando, además, el estrés por desplazamiento al centro laboral (...). De esta manera hace hincapié a los beneficios del teletrabajo como lo era nuestra dimensión.

En cuanto a la hipótesis específica 3: La relación que existe entre la productividad remota con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020 es directa y significativa, la significancia es 0,00 por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación, asimismo se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,418 siendo la relación positiva moderada.

Resultado que se relaciona con Chavarro, F. (2017). En su tesis para obtener la Licenciatura en la Universidad Santo Tomas titulada Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones, investigación de metodología de tipo inductiva, se concluyó lo siguiente: “(...) La implementación del teletrabajo como modalidad laboral conlleva a que la organización obtenga aumento de la productividad, reducción de costos, disminución de ausentismo, lo que se traduce en beneficios económicos para la misma, especialmente para aquellas empresas de servicios, debido al mayor uso que hacen de las tecnologías de la información (..)”

CONCLUSIONES

1. La fiscalización remota es una herramienta que permite la optimización en el cumplimiento de los colaboradores con relación a su jornada laboral, no estrictamente vinculada a los horarios, sino a los objetivos en horas efectivas de conexión para dar atención a las solicitudes presentadas de forma cotidiana.
2. Los riesgos laborales considerados, tales como las dolencias posturales, visuales y el tecno estrés a razón del teletrabajo afectan considerablemente el desempeño de los colaboradores de la empresa, ya que, si estos se presentan con una mayor frecuencia y en consecuencia incrementan los resultados, se evidenciarán mediante la reducción de la productividad y los indicadores de medición de desempeño laboral.
3. La productividad remota es un mecanismo que facilita la medición de las incidencias atendidas por cada colaborador a lo largo de su jornada laboral, de esta manera los resultados serían utilizados para las evaluaciones de desempeño que se realizan de manera anual.
4. El teletrabajo permite una mayor productividad, eficiencia, compromiso y satisfacción con la labor desempeñada por el colaborador de la empresa, porque cuenta con todos los recursos necesarios para desarrollarse desde su hogar y/o cualquier espacio físico fuera de la oficina.

RECOMENDACIONES

1. La empresa debe implementar una herramienta tecnológica que permita la fiscalización remota de los colaboradores con la finalidad de tener una mayor visibilidad del cumplimiento de los objetivos organizacionales, de esta manera el colaborador individualmente se traza metas orientadas al cumplimiento de cada uno de sus objetivos.
2. Se debe contar con un programa de prevención de riesgos laborales mediante la implementación de charlas inductivas y asistencia psicológica en la empresa para uso exclusivo de los colaboradores que realicen trabajo remoto, de tal forma que tengan una fuente de consulta y los alcances necesarios que requieran con respecto a su salud.
3. Es necesario proporcionar un mecanismo que permita medir la productividad remota de los colaboradores con el objetivo de conocer los resultados de los indicadores individuales de desempeño que sean conducentes a una evaluación de desempeño que garantice mayor precisión.
4. Fomentar la implementación y sostenibilidad del teletrabajo con la finalidad que el desempeño laboral en las empresas se incremente, adaptando los procedimientos conexos de este modelo a los estilos de vida para garantizar el equilibrio entre el ambiente laboral y personal de los colaboradores.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw- Hill.
- Feldman, R. (2002) *Psicología con aplicaciones a los países de habla hispana*. México.
- Swanson, A & Holton, F. (2014). *Cómo evaluar el desempeño, el aprendizaje y la percepción en las organizaciones*. México.
- Fernandez, J. (2019). *La fiscalización en el teletrabajo*.
- Azabache, P. (2018). *Condiciones mínimas de seguridad y salud en el teletrabajo*.
- Ramirez, A. (2014). *Propuesta de plan de teletrabajo para entidades públicas en la ciudad de Lima*.
- Villalobos, C. (2017). *Los desafíos de la implementación del teletrabajo en el Perú*.
- Acevedo, D. y Alegría, C. y Cortegana, M. (2016). *Efecto del teletrabajo en la productividad de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas respaldado en un plan de capacitación eficaz que permita mantener los estándares de calidad en el año 2016*.
- Montenegro, Y. y Valenzuela, K. (2019). *El desempeño laboral en las organizaciones*.
- Ica, M. (2017). "El nivel de motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cineplanet, Ventanilla, 2017".
- Ley N° 30036. *Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 15 de Mayo del 2013*.
- Valencia, A. (2018). "Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas", *IUS Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, Volumen 12, N° 41, 201-226*.
- Protocolo N° 003-2020-SUNAFIL/INII, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 74-2020-SUNAFIL.
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, *Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 16 de marzo del 2020*.
- Decreto Supremo N° 003-97-TR 27/03/1997. *Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 27 de marzo de 1997*.
- Zárate, S. (2019). *Clima laboral y su efecto en el desempeño laboral de los trabajadores*.

- Mamani, Y. M., & CÁCERES LÓPEZ, J. (2019). *Desempeño laboral: Una revisión teórica*.
- Aguirre, H. y Carrillo, A. (2018). *Motivación y desempeño laboral en la UGEL Yarowilca*.
- Fernández, E. (2020). *Análisis de la política económica en el sector salud y educación del Perú y la república federativa de Brasil frente a la pandemia del Covid-19*.
- Rojas, R. (2016). *Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito. Caso de estudio empresa D.I.T TELECOM*.
- Chavarro, F. (2017). *Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados Luisa Fernanda Ortega Vargas*.
- Orlando, C. (2015). *Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá*.
- Lovato, C. y Simbaña, A. (2013). *El teletrabajo como generación de plazas de empleo y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población en el Ecuador*.
- Vasquez, O. (2019). *El teletrabajo en el sector público peruano, 2019*.
- Villalobos, C. (2017). *Los desafíos de la implementación del teletrabajo en el Perú*.
- Quispe, S. (2020). *Importancia de la evaluación del desempeño laboral*.
- Bautista, R. y Cienfuegos, R. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*.

ANEXOS

ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS:		"INFLUENCIA DEL TELETRABAJO EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA TELEFONICA SAA EN EL AÑO 2020"			
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN		Sostenibilidad			
AUTOR(ES):		Martha Karerina Figueroa Venturini			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cuál es la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020?	Determinar la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020	La influencia del teletrabajo en el desempeño laboral es directa y significativa en los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020	Teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiscalización del teletrabajo ▪ Riesgos laborales del teletrabajo ▪ Beneficios del teletrabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Alcance: Descriptivo • Correlacional • Tipo: Aplicada • Diseño: no experimental • Unidad de análisis: Colaboradores de la empresa Telefónica SAA.
			Desempeño Laboral:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sin dimensiones por ser una variable simple que puede ser medida directamente con indicadores. 	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable / Dimensión	Indicadores	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)
¿En qué medida la fiscalización remota incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020?	Establecer la incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020	La fiscalización remota incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiscalización del teletrabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo efectivo de trabajo: total de horas conectados/ total de horas de la jornada laboral semestral ▪ Variación de Reuniones de seguimiento: N° de reuniones 2020-2/ N° de reuniones 2019-2 ▪ Tardanzas: días ingreso fuera de la hora/total de días del semestre 2020-2 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas a los colaboradores de la Gerencia de Despliegue de Acceso Móvil y Fijo de la empresa de telecomunicaciones del Perú

			Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> Variación de eficiencia: (# de proyectos terminados 2020-2- # de proyectos terminados 2019-2) / # de proyectos terminados 2019-2 *100
¿De qué manera los riesgos del puesto generan impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020	Reconocer los riesgos del puesto que generan impacto en desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020	Los riesgos laborales impactan de manera directa y significativa en el desempeño laboral del colaborador de una empresa de telecomunicaciones del Perú en el segundo semestre del 2020.	<ul style="list-style-type: none"> Riesgos laborales del teletrabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Tecnoestrés: n° días que ha sentido estrés/ mes Dolencias postulares: n° días que ha sentido dolencias postulares/ mes Perturbaciones visuales: n° días que ha sentido perturbaciones visuales/ mes
			Desempeño Laboral	<ul style="list-style-type: none"> Variación de la productividad: (# Incidencias atendidas 2020-2- # Incidencias atendidas 2019-2) / # Incidencias atendidas 2019-2.
¿Cuál es la relación de la productividad remota con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020?	Determinar la relación que existe entre la productividad remota con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020	La relación que existe entre la productividad remota con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Telefónica SAA en el año 2020 es directa y significativa.	<ul style="list-style-type: none"> Beneficios del teletrabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Familia: N° horas fuera de horario de oficina / mes Dinero: suma de dinero en traslado/mes Tiempo: n° de horas de tráfico por desplazamiento/mes
			Desempeño Laboral	<ul style="list-style-type: none"> Variación de la calidad en la atención al usuario: (# quejas 2020-2 - # quejas 2019-2)/ # quejas 2019-2

ANEXO N°02

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Ítems
TELETRABAJO	<i>Fiscalización del Teletrabajo</i>	<p>Tiempo efectivo de trabajo: total de horas conectados/ total de horas de la jornada laboral semestral</p> <p>Variación de Reuniones de seguimiento: N° de reuniones 2020-2/ N° de reuniones 2019-2</p> <p>Tardanzas: días ingreso fuera de la hora/total de días del semestre 2020-2</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuántas horas se conecta a de lunes a viernes? - ¿Cuántas horas fuera horario se conecta de lunes a viernes? - ¿Cuántas horas se conecta de sábado a domingo? - ¿Durante el tiempo conectado, tiene pausas activas? - ¿Cuántas horas a la semana son de pausas activas? - ¿Considera que su jefe directo controla las horas de conexión que mantiene al día? - ¿Cuál es la frecuencia de reuniones al día? - ¿Considera las reuniones efectivas? - ¿Las reuniones le permiten realizar sus gestiones diarias? - ¿Considera que hay reuniones que se deberían eliminar? - A su opinión la frecuencia de reuniones aumentó con la nueva modalidad laboral, ¿en qué porcentaje? - Por causa de la pandemia para casos de emergencia, familiares, personales, etc. - ¿Cuántos días a la semana ingresa tarde a conectarse? - ¿Justifica sus tardanzas por causa de la pandemia para casos de emergencia, familiares, personales, etc.? - A su opinión la frecuencia de tardanzas

	<p><i>Riesgos del teletrabajo</i></p>	<p>- Tecno estrés: n° días que ha sentido estrés/ mes</p> <p>Dolencias postulares: n° días que ha sentido dolencias postulares/ mes</p> <p>Perturbaciones visuales: n° días que ha sentido perturbaciones visuales/ mes</p> <p>Familia: N° horas fuera de horario de oficina / mes</p>	<p>aumentó con la nueva modalidad laboral, ¿en qué porcentaje?</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera que muy a pesar de no encontrarse físicamente en su centro de labores siente estrés? - ¿Con que frecuencia siente estrés a la semana? - A su opinión la frecuencia del estrés aumentó con la nueva modalidad laboral, ¿en qué porcentaje? - ¿Ha sufrido alguna dolencia postular durante la nueva modalidad laboral? - ¿Con que frecuencia ha sufrido alguna dolencia postular durante la nueva modalidad laboral? - ¿Considera que la nueva modalidad causa dolencias postulares? - ¿Ha sufrido alguna perturbación visual durante la nueva modalidad laboral? - ¿Con que frecuencia ha sufrido alguna perturbación visual durante la nueva modalidad laboral? - ¿Considera que la nueva modalidad causa perturbaciones visuales? - ¿Cuántas horas a la semana le ha permitido ganar el teletrabajo para compartir con la familia?
	<p><i>Beneficios del teletrabajo</i></p>		

		<p>Dinero: suma de dinero en traslado/mes</p> <p>Tiempo: n° de horas de tráfico por desplazamiento/mes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera que la frecuencia de compartir con su familia ha afianzado vínculos? - ¿Es importante para usted el tiempo de calidad en familia? - ¿Cuánto dinero a la semana le ha permitido ahorrar el teletrabajo en traslados (gasolina/pasajes)? - ¿Considera satisfactorio el ahorro semanal en traslados? - ¿El dinero ahorrado semanalmente le ha permitido darse otros gustos? - ¿Cuántas horas a la semana ahorra de tráfico a razón del teletrabajo? - ¿Considera satisfactorio el ahorro semanal de horas en tráfico? - ¿El ahorro del tráfico le ha permitido realizar otras actividades a su beneficio?
--	--	--	--

Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Items
DESEMPEÑO LABORAL	<i>Sin dimensiones</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Variación de eficiencia: (# de proyectos terminados 2020-2-# de proyectos terminados 2019-2) / # de proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera que el volumen de proyectos del año 2020 en comparación al año 2019 incrementó? - ¿Se presentaron quiebres/ impedimentos para ejecutar los proyectos del año 2020?

		<ul style="list-style-type: none"> - Variación de la productividad: (# Incidencias atendidas 2020-2- # Incidencias atendidas 2019-2) / # Incidencias atendidas 2019-2. - Variación de la calidad en la atención al usuario producto final: (#quejas 2020-2 - # quejas 2019-2)/ # quejas 2019-2 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera que, como empresa del sector privado, cumplieron con los objetivos organizacionales? - ¿Se pudieron culminar los proyectos establecidos a inicio de año? - ¿A su opinión hubo eficiencia en la gestión? - ¿Qué calificación recibió en el año 2019? - ¿Qué calificación recibió el año 2020? - ¿Considera que el número de incidencias que fueron atendidas en el año 2020 en comparación al año 2019 incrementaron? - ¿Se presentaron inconvenientes para la atención de las incidencias en helpdesk? - ¿Considera que en el día a día el equipo de helpdesk le una atención oportuna? - ¿Considera que el número de quejas que fueron atendidas en el año 2020 en comparación al año 2019 incrementaron en el canal embajador? - ¿Se presentaron inconvenientes para la atención de quejas en el canal embajador? - ¿Considera que en el día a día el equipo de
--	--	--	--

			<p>reclamos le una atención oportuna en el canal embajador?</p> <ul style="list-style-type: none">- ¿Se siente satisfecho por la atención del canal embajador?- ¿Del 1 al 10 cómo calificaría la atención del canal embajador?
--	--	--	---

ANEXO N°03

CUESTIONARIO SOBRE TELETRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

Nombre del Instrumento:		Cuestionario						
Autor del Instrumento:		Martha Figueroa Venturini						
Definición Conceptual:		Definición conceptual: Según la Ley N° 30036.- Ley que regula el teletrabajo, publicada en el año 2013; en el artículo número 2, manifiesta lo siguiente: <i>“El teletrabajo se caracteriza por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del trabajador, denominado “teletrabajador”, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores”.</i>						
Población:		Colaboradores de la Gerencia de Despliegue de Acceso Móvil y Fijo de la empresa de telecomunicaciones del Perú						
Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Escala				
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
				1	2	3	4	
Teletrabajo	Fiscalización del teletrabajo	Tiempo efectivo de trabajo: total de horas conectados/ total de horas de la jornada laboral semestral	Me conecto para laborar 48 horas a la semana.					
			Me he conectado para laborar más de 48 horas a la semana.					
			Es usual que me conecte más de 48 horas a la semana.					
			Estoy de acuerdo en conectarme más de 48 horas a la semana.					
			Me siento feliz al conectarme más de 48 horas a la semana.					
			Me conecto para enviar correos/ hacer gestiones laborales los fines de semana. Siento que mi jefe me controla las horas conexión.					
	Variación de Reuniones de seguimiento: N° de reuniones 2020-2/ N° de reuniones 2019-2	Tengo más de 3 reuniones al día.						
	La mayoría de las reuniones son útiles/efectivas.							

			Si por mi fuera, eliminaría mis reuniones.								
			Las reuniones han incrementado con la nueva modalidad laboral.								
		Tardanzas: días ingreso fuera de la hora/total de días del semestre 2020-2	En el último mes se me han presentado emergencias familiares / personales.								
			Me he conectado tarde al trabajo por emergencias familiares / personales.								
			Mi jefe me apoya con las desconexiones tardes por emergencias familiares/ personales.								
			Me siento cómodo con las facilidades que me brinda mi jefe directo a nivel de conexión.								
			Al mes tengo más de 3 emergencias familiares/ personales.								
Riesgos del teletrabajo	Tecno estrés: nº días que ha sentido estrés/ mes		Me he sentido estresado por la nueva modalidad laboral.								
			Me siento estresado más de tres días a la semana.								
			El conectarme desde mi hogar me ha permitido liberar el estrés que presento.								
			El conectarme desde otro lugar (no el hogar) me ha permitido liberar el estrés que presento.								
			Mi trabajo me permite conectarme desde cualquier lugar.								
			Me siento satisfecho que mi trabajo me permita conectarme desde cualquier lugar.								
			Me siento cómodo con la nueva modalidad laboral								

			Me siento feliz con la nueva modalidad laboral							
		Dolencias postulares: n° días que ha sentido dolencias postulares/ mes	He tenido dolencias postulares en el último mes.							
			Tengo dolencias postulares 1 a 5 veces por semana.							
			Tengo dolencias postulares más de 5 veces por semana.							
			Me gusta hacer pausas activas.							
			Tengo tiempo de hacer pausas activas.							
			Hago pausas activas de 1 a 5 veces por semana.							
			Hago pausas activas más de 5 veces por semana.							
			He ido al médico por dolencias postulares							
		Perturbaciones visuales: n° días que ha sentido perturbaciones visuales/ mes	He tenido perturbaciones visuales en el último mes.							
			Tengo perturbaciones visuales 1 a 5 veces por semana.							
			Tengo perturbaciones visuales más de 5 veces por semana.							
			Me gusta descansar la vista.							
			Tengo tiempo para descansar la vista.							
			Descanso la vista 1 a 5 veces por semana.							
			Descanso la vista más de 5 veces por semana.							
			He ido al médico por perturbaciones visuales.							
	Beneficios del teletrabajo	Familia: N° horas fuera de horario de oficina / mes	Con la nueva modalidad laboral comparto más tiempo con mi familia.							
			El tiempo de calidad en familia es importante para mí.							
			Me agrada el tiempo que gano al no trasladarme de casa.							

			He afianzado vínculos familiares y conmigo mismo.						
			Siento que tengo más tiempo libre para mí.						
		Dinero: suma de dinero en traslado/mes	La nueva modalidad laboral me ha permitido generar un ahorro por traslados: gasolina / pasajes.						
			El ahorro que tengo por no desplazarme es considerable.						
			El dinero que ahorro semanalmente me ha permitido darme otros gustos						
			Me siento feliz de generar un ahorro por los traslados.						
		Tiempo: n° de horas de tráfico por desplazamiento/mes	La nueva modalidad laboral me ha permitido generar un ahorro en tiempo por desplazamiento / tráfico.						
			El ahorro del tiempo por desplazamiento / tráfico es considerable.						
			El tiempo que gano por tráfico / desplazamiento me ha permitido realizar otras actividades.						
			Me siento feliz de ganar tiempo por desplazamiento / tráfico.						

Nombre del Instrumento:		Cuestionario							
Autor del Instrumento:		Martha Figueroa Venturini							
Definición Conceptual:		Milkovich y Boudreau (1994) "La evaluación del desempeño es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entiendo como la medida en que éste cumple con los requisitos de su trabajo".							
Población:		Colaboradores de la Gerencia de Despliegue de Acceso Móvil y Fijo de la empresa de telecomunicaciones del Perú							
Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Escala					
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo		
				1	2	3	4		
Desempeño Laboral	Sin dimensiones	Variación de eficiencia: (# de proyectos)	Me desempeño con entusiasmo en mis labores diarias.						

		terminados2020-2-# de proyectos terminados 2019-2) / # de proyectos	Conozco todo el proceso de mis funciones.							
			Cumplo con los objetivos propuestos.							
			Me gusta trabajar en equipo.							
			Intento surfear la burocracia.							
			Dejo de hacer lo que no me da valor.							
			Creo en lo que hago haciéndome cargo de mis decisiones y acciones.							
			Considero que soy más eficiente trabajando desde casa.							
			El número de proyectos que se atienden ha incrementado respecto al año pasado.							
			Mi desempeño ha mejorado en la nueva modalidad laboral.							
			Mi última calificación fue Good.							
			Mi última calificación fue high.							
		Variación de la productividad: (# solicitudes atendidas 2020-2- # solicitudes atendidas 2019-2) / # solicitudes atendidas 2019-2.	La carga laboral es igual o mayor al año pasado.							
			Atiendo con rapidez los correos/solicitudes de mis compañeros.							
			Respondo de 1 a 30 correos/ solicitudes al día.							
			Respondo más de 30 correos/ solicitudes al día.							
			Constantemente mis compañeros me piden apoyo.							
			Me siento / sentiría contento de dar apoyo a mis compañeros.							

			Me siento proactivo cuando trabajo desde casa.						
		Variación de la calidad en la atención al usuario producto final: (#quejas 2020-2 - # quejas 2019-2)/ # quejas 2019-2	He presentado quejas por el canal embajador acerca de mi servicio de internet en el último mes.						
			El número de quejas que he presentado este año en el canal embajador son iguales o mayores a las del año pasado.						
			Me atendieron rápidamente la queja en el canal embajador.						
			Considero que como colaborador recibo un trato ameno sobre los servicios contratados a la compañía.						
			Siento que me brindan una atención oportuna en el canal embajador.						
			Me siento satisfecho con el servicio que brinda el canal embajador.						
			Es importante que la compañía cuente con este canal para sus colaboradores						

ANEXO N°03

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Escala de Teletrabajo

Validez del instrumento

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,796
	Aprox. Chi-cuadrado	503,997
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	630
	Sig.	,000

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	7,080	19,665	19,665	7,080	19,665	19,665	3,534	10,316	10,316
2	3,629	10,080	29,745	3,629	10,080	29,745	3,464	9,585	19,901
3	3,220	8,945	38,691	3,220	8,945	38,691	3,266	8,039	27,940
4	2,907	8,074	46,765	2,907	8,074	46,765	2,733	7,795	35,735
5	2,229	6,192	52,956	2,229	6,192	52,956	2,520	7,396	43,131
6	1,921	5,337	58,293	1,921	5,337	58,293	2,417	7,274	50,405
7	1,807	5,018	63,312	1,807	5,018	63,312	2,387	6,207	56,612
8	1,412	3,923	67,235	1,412	3,923	67,235	2,010	6,119	62,731
9	1,386	3,851	71,086	1,386	3,851	71,086	1,950	5,825	68,556
10	1,199	3,330	74,415	1,199	3,330	74,415	1,881	4,920	73,476
11	1,123	3,119	77,534	1,123	3,119	77,534	1,751	4,792	78,268
12	,966	2,682	80,216						
13	,882	2,449	82,666						
14	,796	2,212	84,878						

15	,696	1,934	86,812
16	,633	1,760	88,572
17	,583	1,618	90,190
18	,554	1,539	91,729
19	,525	1,457	93,186
20	,452	1,255	94,441
21	,381	1,057	95,498
22	,297	,824	96,322
23	,245	,680	97,002
24	,232	,644	97,646
25	,189	,524	98,171
26	,167	,463	98,634
27	,118	,328	98,962
28	,096	,268	99,230
29	,090	,249	99,479
30	,064	,178	99,657
31	,049	,136	99,793
32	,031	,087	99,880
33	,021	,057	99,938
34	,011	,030	99,968
35	,009	,026	99,994
36	,002	,006	100,000

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
	Válido	80	100,0
Casos	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	36

Escala de Desempeño Laboral

Validez del instrumento

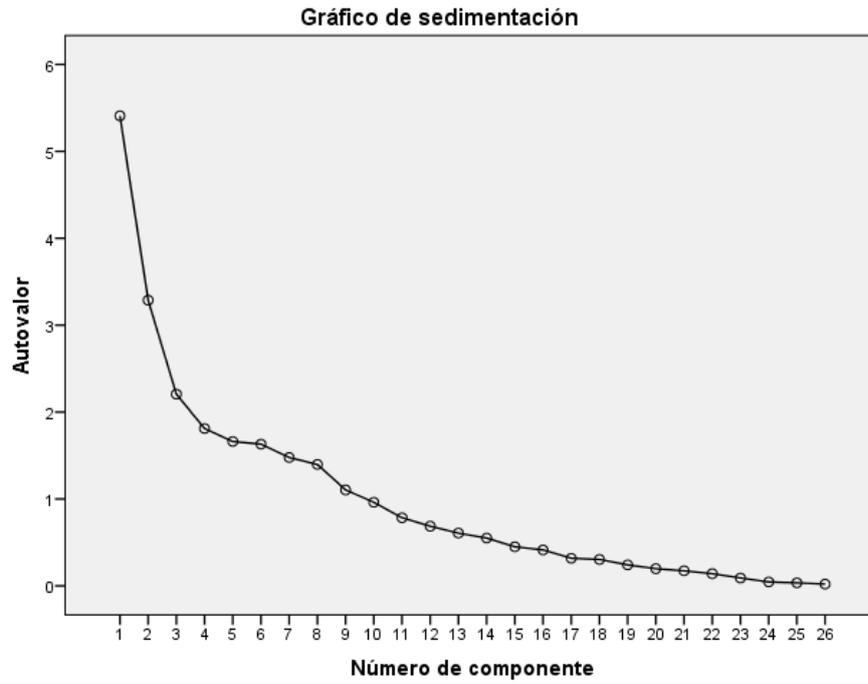
Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,813	
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	634,951
	gl	325
	Sig.	,000

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	5,409	20,804	20,804	5,409	20,804	20,804	3,326	12,794	12,794
2	3,287	12,642	33,446	3,287	12,642	33,446	2,969	11,420	24,214
3	2,206	8,485	41,931	2,206	8,485	41,931	2,765	10,636	34,850
4	1,811	6,964	48,895	1,811	6,964	48,895	2,074	7,978	42,828
5	1,661	6,388	55,283	1,661	6,388	55,283	2,060	7,925	50,752
6	1,631	6,273	61,556	1,631	6,273	61,556	1,936	7,446	58,199
7	1,477	5,680	67,236						
8	1,397	5,373	72,609						
9	1,104	4,246	76,855						
10	,962	3,700	80,555						
11	,784	3,016	83,571						
12	,686	2,639	86,210						
13	,607	2,335	88,544						
14	,550	2,117	90,661						
15	,450	1,730	92,391						
16	,414	1,591	93,982						
17	,318	1,221	95,203						
18	,304	1,169	96,372						
19	,241	,927	97,299						
20									

Método de extracción: análisis de componentes principales.



Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,750	26